

Qualificações baseadas em
resultados de aprendizagem para
o Sector do Comércio e Serviços,
incluindo TIC

*Relatório Final - Referenciais de
Competências e Referenciais de Formação
em Resultados de Aprendizagem*

Dezembro, 2018

Índice

Introdução	1
Técnico/a de Visual Merchandising - Referencial de Competências	7
Fichas de Unidade de Competência Obrigatórias (Nucleares)	11
Fichas de Unidades de Formação de Curta Duração Opcionais (Bolsa)	35
Técnico/a Visual Merchandising - Referencial De Formação	37
Fichas de Unidade Formação de Curta Duração Obrigatórias (Nucleares)	41
Fichas de Unidade Formação de Curta Duração Opcionais/Bolsa (Não Nucleares)	76
Técnico/a De Logística - Referencial De Competências	83
Fichas de Unidade de Competência Obrigatórias (Nucleares)	86
Fichas de Unidade de Competência Opcionais (Não Nucleares)	110
Técnico/a De Logística - Referencial De Formação	117
Fichas de Unidade Formação de Curta Duração Obrigatórias (Nucleares)	122
Fichas de Unidade Formação de Curta Duração Opcionais/Bolsa (Não Nucleares)	155
Técnico/a De Distribuição - Referencial De Competências	171
Fichas de Unidade de Competência Obrigatórias (Nucleares)	175
Fichas de Unidade de Competência Opcionais (Não Nucleares)	200
Técnico/a De Distribuição - Referencial De Formação	297
Fichas de Unidade Formação de Curta Duração Obrigatórias (Nucleares)	302
Fichas de Unidade Formação de Curta Duração Opcionais/Bolsa	341
Técnico/a Administrativo/A - Referencial De Competências	417
Fichas de Unidade de Competência Obrigatórias (Nucleares)	421
Fichas de Unidade de Competência Opcionais (Não Nucleares)	447
Técnico/a Administrativo - Referencial De Formação	451
Fichas de Unidade Formação de Curta Duração Obrigatórias (Nucleares)	455
Fichas de Unidade Formação de Curta Duração Opcionais/Bolsa (Não Nucleares)	492



INTRODUÇÃO

O Estudo **Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC** incide essencialmente na atualização das qualificações que ficaram fora do âmbito do Estudo “Programa Estratégico de Formação para o Comércio e Serviços (2014-2020)”, nomeadamente das qualificações associadas ao processo de digitalização do comércio. Adicionalmente, foram definidas pela ANQEP e pela CCP, áreas prioritárias de aposta de revisão/atualização de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem.

O confronto dos domínios de competências a desenvolver com os conteúdos gerais dos referenciais de competências e/ou formação disponíveis no CNQ permitiu identificar as qualificações alvo de atualização e de revisão.

Embora os desafios estejam mapeados em termos da necessidade estratégica de ajustamento das empresas portuguesas de comércio e serviços em internacionalizar a sua atividade e, sobretudo, acompanhar a tendência face às tendências de desenvolvimento do comércio eletrónico, quando se analisa os resultados aos questionários às empresas associadas da CCP, regista-se um claro défice entre as competências requeridas nesta área e as existentes nas empresas portuguesas. Neste âmbito, será exigido ao setor um maior investimento na mobilização dos empresários para a digitalização dos seus negócios e consequentemente a capacitação dos colaboradores com qualificações e competências necessárias para operacionalizar a resposta aos desafios em curso.

Neste caso específico (comércio eletrónico), a partir dos elementos recolhidos na fase de diagnóstico e a partir dos resultados do questionário às empresas, do conjunto de entrevistas realizadas junto dos principais *stakeholders* (onde se destacam as Associações do setor e os Centros de formação e escolas profissionais), optou-se pelo desenvolvimento de um conjunto de unidades de competência (UC) a integrar nas qualificações que serão alvo de revisão, em detrimento de uma opção pela elaboração de qualificações autónomas específicas do comércio eletrónico. Esta opção teve em conta diversos fatores:

- tendo em conta a estrutura, dimensão e opções estratégicas das empresas de comércio portuguesas, um perfil autónomo ligado ao comércio eletrónico dificilmente encontraria (na presente data) receptividade e procura por parte das mesmas; Paralelamente, as empresas do comércio que canal presencial/tradicional e que apostam na digitalização do comércio dos seus produtos e serviços, tendem a optar pela subcontratação destas componentes ou pela delegação destas funções aos recursos humanos existentes nas empresa.
- o conjunto de competências nucleares exigidas aos profissionais de nível intermédio que desempenham atividades associadas ao comércio eletrónico são maioritariamente as mesmas exigidas aos profissionais do comércio “tradicional”, às quais será necessário juntar as competências específicas do comércio eletrónico;
- as profissões em emergências associadas ao comércio eletrónico identificadas e que exigirão qualificações autónomas específicas, correspondem a níveis de qualificação de nível superior como é o caso do Especialista em CRM, Especialista em marketing digital, E-merchandise, (...), que ultrapassam o âmbito do Estudo;

O quadro seguinte apresenta as qualificações desenvolvidas no âmbito deste trabalho através da elaboração/atualização dos referenciais de competências e referenciais de formação:

- Atualização/revisão das qualificações em função dos fatores contextuais de mudança identificados no diagnóstico (Técnico de Visual Merchandising e Técnico Administrativo, Técnico de logística e Técnico de distribuição);

Atualização/revisão das qualificações através da introdução das competências associadas ao Comércio eletrónico e à digitalização do negócio (Técnico de Comércio, Técnico de Comunicação e Serviço Digital; Técnico Técnico/a de Vendas e Marketing) estava dependente do envio da revisão das UFCD, associadas as necessidades de competências na área do comércio eletrónico, que o Grupo de trabalho do comércio eletrónico se encontra a elaborar para que posteriormente as pudesse converter em UC e UFCD na metodologia de resultados de Aprendizagem, o que não ocorreu até à entrega do presente Relatório.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

Mapeamento de Qualificações para o Comércio e Serviços			
Subsetor	Mapeamento das Qualificações		Nível
	Qualificação	Observações	
Comércio	Técnico de Visual merchandising	<ul style="list-style-type: none"> • Revisão da Designação do Técnico/a de Vitrinismo • Elaboração dos referenciais de competências e formação em resultados de aprendizagem • Revisão/Atualização do Conteúdo do referencial de Técnico/a de Vitrinismo introduzindo as necessidades de competências identificadas, nomeadamente na área do Marketing e comunicação visual, estética, criatividade, inspiração, lógica e organização. • Introduzir as UC/UFCD associadas as necessidades de competências na área do comércio eletrónico. 	4
	Técnico/a de Logística	<ul style="list-style-type: none"> • Revisão do conteúdo do referencial de competências e formação¹ em função da 4ª Atualização em 01 de setembro de 2016 e das necessidades de competências na área do comércio eletrónico. 	4
Serviços às empresas	Técnico/a de Distribuição	<ul style="list-style-type: none"> • Revisão do Conteúdo do Técnico/a de Distribuição em função da 2ª Atualização em 22 de dezembro de 2016 • Introduzir as UC/UFCD associadas as necessidades de competências na área do comércio eletrónico. • Definir os referenciais de competências e formação em resultados de aprendizagem 	4
	Técnico/a Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Definir os referenciais de competências e formação em resultados de aprendizagem • Revisão/Atualização do conteúdo do Técnico/a de Administrativo, introduzindo as necessidades de competências identificadas, nomeadamente na área das línguas estrangeiras, comunicação digital, cidadania digital, sistemas de informação empresariais e acolhimento de pessoas. 	4

A elaboração dos referenciais de competências e formação teve por base o desenho das qualificações baseadas nos resultados de aprendizagem, que na última década, tem vindo a assumir uma posição de destaque nos quadros nacionais de qualificações de muitos dos países da Europa, substituindo as abordagens mais tradicionais que se centravam nos conteúdos e métodos de ensino.

O conjunto de vantagens associadas a esta nova abordagem, a par das recomendações do Parlamento Europeu, do QEQ - Quadro Europeu de Qualificações ou do ECVET tem constituído o motor para a mudança de paradigma no desenho das qualificações.

Também o Sistema Nacional de Qualificações refere que o Catálogo Nacional de Qualificações deverá adotar os princípios do QEQ relativos ao desenho de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem, identificando para cada um referencial de competências e um referencial de formação.

¹ Idem

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC



Fonte: Elaborado pelo IESE a partir do Guia Metodológico - conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem, ANQEP, 2015.

Desta forma o processo metodológico da conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem organizou-se em três grandes etapas:

- **Identificação de unidades de competências:** objectivos-chave das áreas profissionais; funções principais de cada objectivos-chave; funções básicas de cada uma das funções principais; subfunções de cada função básica; e desempenhos que permitem executar as funções.
- **Construção de referenciais de competências:** definição das UC; descrição dos elementos constituintes das UC (realizações, conhecimentos, aptidões atitudes, critérios de desempenho, recursos externos, condições de contexto, produtos/outputs,...) e configuração dos referenciais de competências.
- **Construção de referenciais de formação:** definição das UFCD, descrição dos elementos que compõe a UFCD (Objetivos de aprendizagem, conteúdos, critérios de avaliação, recursos e produtos/outputs) e configuração dos referenciais de formação.

A identificação das Unidades de competências (UC) consistiu num processo dedutivo, que partiu do geral para o particular. Partiu-se da identificação do objetivo-chave do setor/subsetores ou da finalidade/objetivo-chave das áreas profissionais para a identificação das funções (principais, básicas, subfunções) que permitem alcançar essa finalidade e, por fim, contemplou a identificação de competências e unidades de competência. O processo de desagregação terminou quando a descrição da função que traduz de forma clara o que o indivíduo é capaz de fazer (desempenho).

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

IDENTIFICAÇÃO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA



Fonte: Elaborado pelo IESE a partir do Guia Metodológico - conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem, ANQEP, 2015.

As combinações de várias unidades de competência formam os referenciais de competências.

Da mesma forma, a construção dos referenciais de competências também consistiu num processo dedutivo, alicerçado na identificação dos resultados de aprendizagem, identificados na etapa anterior, para o preenchimento dos vários campos integrantes de cada unidade de competências reconhecida, como ilustra a figura seguinte.

“Os resultados de aprendizagem decompõem-se em conhecimentos, atitudes e aptidões que são mobilizados em realizações através das quais um indivíduo evidencia/demonstra o domínio da competência, requerida, de acordo com determinados critérios de desempenho e condições de contexto”².

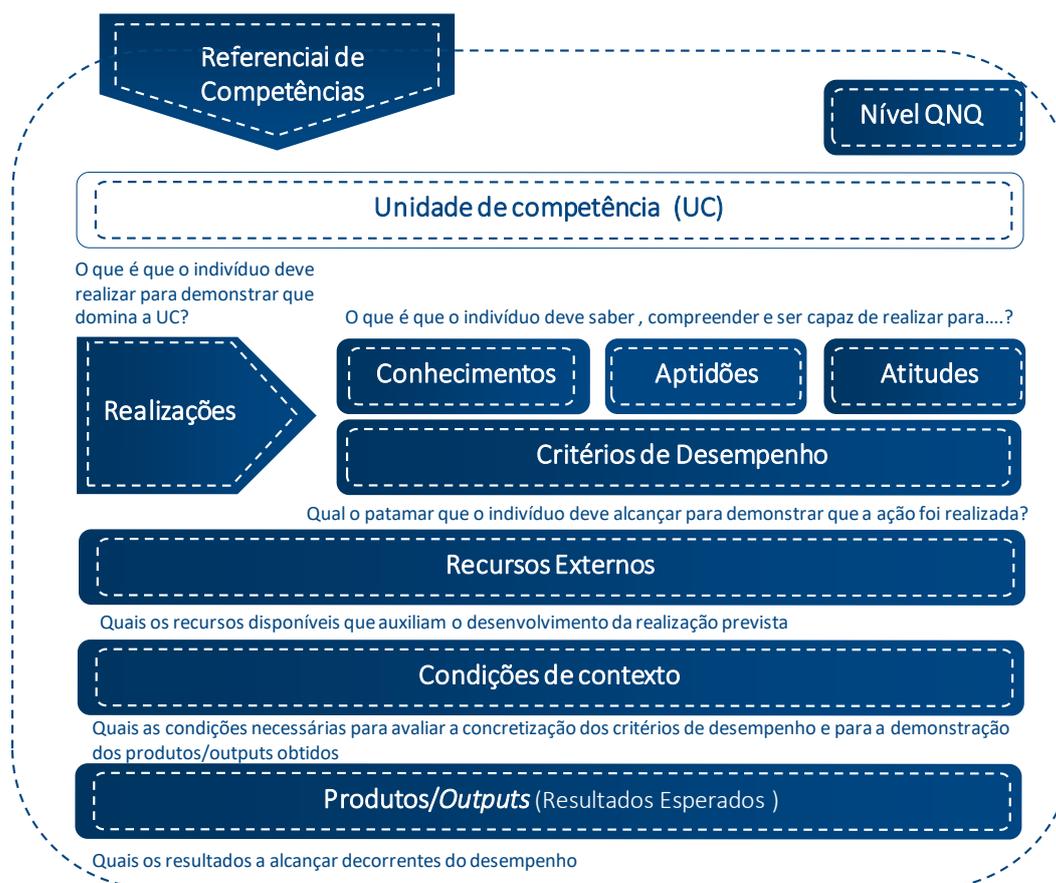
Este processo de identificação das unidades de competências e de construção dos referenciais de competências teve por base a análise documental das qualificações identificadas na etapa anterior (Etapa a. - Atualização do Diagnóstico das necessidades de Qualificações do setor), combinada com:

- a análise documental de um elevado conjunto de fontes de informação dos quais se destacam referenciais de competências, nacionais e internacionais, perfis profissionais existentes no CNQ (ANQEP),....
- a análise da informação recolhida nos Estudos de caso junto de: entidades empregadoras do setor (Responsáveis de recursos humanos/ empresários); Detentores dos empregos alvo de análise.

² Guia Metodológico - Conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem, ANQEP, 2015.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

ELEMENTOS CONSTITUINTES DA UNIDADE DE COMPETÊNCIA



Fonte: Elaborado pelo IESE a partir do Guia Metodológico - conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem, ANQEP, 2015.

Como referido anteriormente, um referencial de competências encontra-se associado ao referencial de formação e em conjunto compõe, a componente tecnológica de uma qualificação.

Desta forma, para construir os referenciais de formação, partiu-se da análise do conteúdo das unidades de competências, sobretudo das realizações profissionais, dos critérios de desempenho, dos conhecimentos, das aptidões e das atitudes, para a definição das unidades de formação de curta duração (UFCD) que contemplam os saberes a mobilizar para as tarefas definidas na unidade de competência.

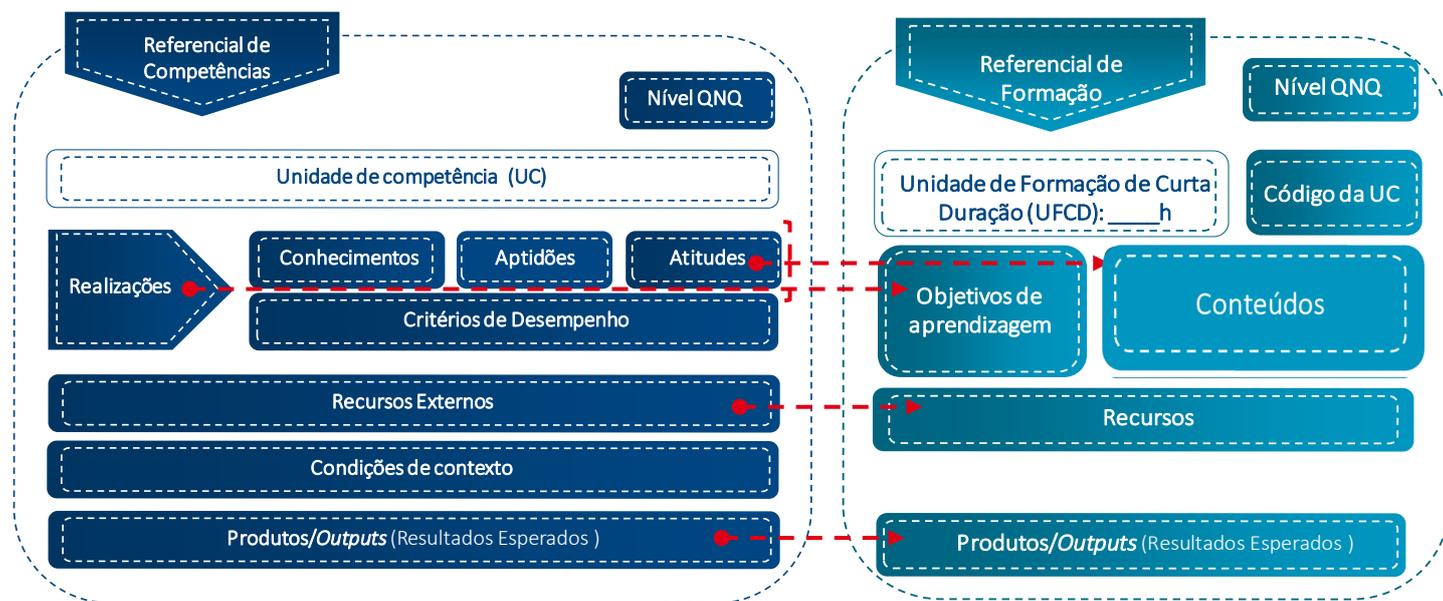
O referencial de formação contém a correspondências entre as UC e as UFCD, podendo uma UC corresponder a uma ou mais UFCD. A figura seguinte identifica os elementos constituintes do referencial de formação e da UFCD e ilustra a correspondência com o referencial de competências e a respetiva Unidade de competência.

Assim, os objetivos de aprendizagem descrevem o desempenho desejado no final do processo de a aprendizagem e a definição dos conteúdos deve ter em conta os conhecimentos, atitudes e aptidões necessários para alcançar esse mesmo objetivo.

O desenho e construção dos referenciais de formação suportou-se na análise da informação recolhida e produzida nas duas fases anteriores (identificação das unidades de competências e de construção dos referenciais de competências), combinada com:

- a análise documental de um elevado conjunto de fontes de informação dos quais se destacam referenciais de formação, nacionais e internacionais, perfis profissionais existentes no CNQ (ANQEP),...
- a análise da informação recolhida nos Estudos de caso junto de: entidades empregadoras do setor (Responsáveis de recursos humanos/ empresários); Detentores dos empregos alvo de análise.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC



Fonte: Elaborado pelo IESE a partir do Guia Metodológico - conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem, ANQEP, 2015.

O presente documento apenas apresenta o Referencial de Competências e de Formação do Técnico/a de Logística, Técnico/a de Visual Merchandising, Técnico/a de Distribuição e Técnico Administrativo.

A elaboração dos referenciais de competências e formação exigem a participação de todos os atores chave dos setores associados às áreas de educação e formação alvo do trabalho, caso contrário dificilmente os produtos finais (referenciais) serão reconhecidos como válidos e adequados por parte dos mesmos. Acontece que ao longo do desenvolvimento desta fase de trabalho a equipa deparou-se com um conjunto de constrangimentos dos quais se destacam: dificuldades na mobilização dos atores chave (associações representativas dos setores, empresas,...), bem como a dificuldade dos atores em identificarem de forma sistematizada as competências, funções, atividades, conhecimentos, atitudes, aptidões, etc.



TÉCNICO/A DE VISUAL
MERCHANDISING -
Referencial De Competências

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

TÉCNICO/A VISUAL MERCHANDISING	
ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:	341 – Comércio
CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO:	341028
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO:	4

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO

O Visual Merchandiser gere as atividades de marketing e é responsável pela conceptualização dos planos de merchandising visual. Este supervisiona a configuração da exibição de mercadorias através do treino de equipas na loja.

É essencialmente responsável pela "aparência" do ponto de venda a retalho. O principal objetivo de um visual merchandiser é maximizar as vendas, comunicando-se com o público-alvo e criando uma atmosfera positiva. O visual merchandiser comunica diretamente com o público-alvo, através dos designs que cria e desenvolve uma impressão positiva que, por sua vez, impacta na receita de vendas do negócio.

Assim, concebe, organiza e executa a exposição e decoração de espaços comerciais, stands de feiras e eventos de acordo com o posicionamento definido, com o objetivo de promover a imagem e o potencial dos produtos e/ou serviços que apresentam ao mercado alvo, garantindo a otimização da atratividade e rentabilidade desse espaço.

CONDIÇÕES DE CONTEXTO:

O técnico de Visual Merchandising opera em um ambiente acelerado e criativo, onde conceitualiza exposições de produtos atraentes, lojas, layouts e designs para promover os produtos no interior da loja. Com a globalização das imagens visuais e a mobilidade internacional das pessoas, o visual merchandiser enfrenta oportunidades e desafios em rápida expansão. Para o talentoso visual merchandiser existem muitas oportunidades comerciais e internacionais. No entanto, estes têm necessidade de compreender e trabalhar com diversas culturas, tendências e modas. A diversidade das competências associadas ao merchandising visual são, portanto, susceptíveis de se expandirem.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA:**Unidades de Competência Obrigatórias (nucleares)**

ÁREAS FUNCIONAIS	UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD (NUCLEAR)
Transversal	00	Realizar as atividades visual merchandiser mobilizando conhecimentos de base/transversais.	01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08
	Marketing	01	Aplicar as técnicas de merchandising na organização e animação do espaço de exposição
	02	Gerir orçamentos para projetos de visual merchandising	11, 12
	03	Analisar as potencialidades de exposição de produto e/ou serviço e o perfil do público alvo	13, 14
	04	Elaborar planos de <i>e-marketing</i> em colaboração com a área do marketing	15, 16, 17
	05	Elaborar, implementar e monitorizar planos de comunicação em colaboração com a área do marketing	18,19
	06	Propor e colaborar em projetos de decoração e de cenografia e de composição visual	20, 21
	07	Configurar e gerir canais de Marketing Digital	22, 23
	08	Elaborar planeamento de Visual Merchandising	24, 25
Vendas	09	Controlar os <i>stocks</i> dos produtos comercializados pela empresa	26, 27
	10	Gerir reclamações e situações de litígio no processo de vendas	28
	11	Efetuar a exposição e reposição de produtos no ponto de venda	29, 30, 31
	12	Utilizar as novas tecnologias e as potencialidades das TIC, na rentabilização do espaço de venda	32, 33

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

ÁREAS FUNCIONAIS	UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD (NUCLEAR)
Comunicação em línguas estrangeiras	13	Comunicar e interagir em língua inglesa no contexto de atividades de visual merchandising (nível B2 do QECRL).*	34

* A UC de línguas estrangeiras não foi desenvolvida neste referencial de competências.

Unidades de Competência Opcionais (não nucleares)

ÁREAS FUNCIONAIS	UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD (BOLSA)
Comunicação em línguas estrangeiras	14	Comunicar e interagir em língua estrangeira no contexto de atividades de visual merchandising (nível B1 do QECRL).*	35, 36, 37
Participar em feiras e eventos	15	Colaborar na apresentação de produtos e participação em feiras e eventos	38,39,40

* A UC de línguas estrangeiras não foi desenvolvida neste referencial de competências.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

FICHAS DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	01. Aplicar as técnicas de merchandising na organização e animação do espaço de exposição		
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 09,10
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Projetar espaços de intervenção e áreas de exposição de produtos	CD 1.1. Desenhando por esboço, ou através de desenho técnico, a organização, a exposição e a decoração do espaço		
	CD 1.2. Definindo uma exposição adequada dos produtos, nomeadamente tirando partido de cores, formas, marcas e sinalética, de modo a tornar o espaço globalmente mais atrativo e rentável		
	CD 1.3. Elaborando o orçamento com vista a determinar os custos globais da intervenção		
RP2. Preparar as condições necessárias à realização da exposição no espaço de intervenção	CD 2.1. Programando a exposição dos produtos utilizando critérios de novidade, sazonalidade ou outros considerados adequados		
	CD 2.2. Selecionando os produtos a expor, valorizando a novidade, a cor, a forma, a dimensão e a complementaridade		
	CD 2.3. Executando e/ou adquirindo os adereços, suportes e equipamentos necessários, de acordo com os projetos elaborados		
RP3. Realizar e manter a exposição e decoração do espaço de intervenção de acordo com o projeto	CD 3.1. Executando a montagem dos adereços, suportes e equipamentos necessários, otimizando a exposição dos produtos		
	CD 3.2. Assegurando a manutenção da exposição e decoração realizadas e proceder às alterações necessárias		
	CD 3.3. Executando a desmontagem dos adereços, suportes e equipamentos.		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Estratégias e recursos de organização e dinamização do ponto de venda. Desenho do espaço da loja.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Projetar espaços de intervenção e áreas de exposição de produtos	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de promoção dos produtos Fundamentais de desenho técnico Fundamentais de otimização do espaço comercial Aprofundados de merchandising – comportamento do consumidor Aprofundados de organização do espaço de venda 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de promoção dos produtos Aplicar conhecimentos acerca da otimização do espaço comercial Aplicar conhecimentos acerca do desenho técnico Aplicar competências de merchandising – comportamento do consumidor Aplicar competências de organização do espaço de venda 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de organização e planeamento do trabalho Demonstrar rigor na planificação Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita Demonstrar capacidade de escuta ativa Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP2. Preparar as condições necessárias à realização da exposição no espaço de intervenção	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais da organização do espaço de venda Fundamentais de motivações de consumo Aprofundados de lineares, gôndolas e ilhas Aprofundados de impacte visual Fundamentais de línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar competências de organização do espaço de venda Aplicar técnicas de motivações de consumo Aplicar competências de lineares, gôndolas e ilhas Aplicar técnicas de impacte visual Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de organização Demonstrar capacidade de comunicação escrita Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP3. Realizar e manter a exposição e decoração do espaço de intervenção de acordo com o projeto	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de técnicas de reposição Fundamentais de promoção dos produtos Fundamentais de otimização do espaço comercial Fundamentais de línguas 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de reposição Aplicar técnicas de promoção dos produtos Aplicar conhecimentos acerca da otimização do espaço comercial Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de organização Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	estrangeiras	e/ou estrangeira	
RECURSOS EXTERNOS:			
Conhecimento dos espaços e dinâmicas de exposição. Conhecimentos das características principais dos pontos de venda. Perspetivas do consumidor. Compreensão da dinâmica entre marketing e merchandising. Documentos de boas práticas em merchandising.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		02. Gerir orçamentos para projetos de visual merchandising	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 11, 12
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Planear um projeto de visual merchandising	CD 1.1. Explicando o que significa "valor para o dinheiro" quando se gere um projeto de visual merchandising		
	CD 1.2. Explicando por que motivo a "otimização dos recursos" não significa apenas pagar os preços mais baixos		
RP2. Realizar a aquisição de mercadorias e adereços para serem apresentados em <i>displays</i> de visual merchandising	CD 2.1. Acordando seleções alternativas de mercadorias e adereços com a pessoa designada, quando os originalmente especificados não estiverem disponíveis ou forem inadequados		
	CD 2.2. Acordando com os fornecedores para a entrega de mercadorias e adereços		
	CD 2.3. Planeando com os fornecedores as entregas atempadas para a exibição		
	CD 2.4. Verificando o progresso das entregas de mercadorias e adereços		
	CD 2.5. Adequando alternativas aquando a ocorrência de atrasos		
	CD 2.6. Atualizando os registos de <i>stocks</i> para contabilização de mercadorias em exibição		
RP3. Negociar com os tomadores de decisão para projetos de merchandising visual	CD 3.1. Estimando os custos dos projetos de visual merchandising propostos		
	CD 3.2. Planeando orçamentos de projetos de visual merchandising		
	CD 3.3. Comunicando propostas orçamentais aos tomadores de decisões		
RP4. Controlar os custos de projetos de merchandising visual	CD 4.1. Explicando a importância para a organização do controlo de despesas		
	CD 4.2. Respeitando os limites de custos definidos		
	CD 4.3. Registando as despesas de acordo com os procedimentos organizacionais		
	CD 4.4. Otimizando os recursos inerentes ao projeto		
	CD 4.5. Informando as chefias		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Orçamento de projetos de visual merchandising.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Planear um projeto de visual merchandising	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de gestão orçamental Aprofundados de Merchandising Fundamentais de psicologia do consumo Fundamentais de ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Fundamentais de formas de comunicação Fundamentais de línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da sua atividade Caracterizar o mercado em que a empresa atua Aplicar as técnicas de "merchandising" na organização e animação do espaço de exposição Aplicar as normas de ambiente, segurança, higiene e saúde respeitantes à sua atividade. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de adaptação a diferentes contextos Demonstrar capacidade de observação de comportamentos Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita Demonstrar disponibilidade para a inovação e para a aprendizagem ao longo da vida Demonstrar criatividade e capacidade de propor ideias novas e soluções Demonstrar perceção espacial, sentido estético e sentido comercial.
RP2. Realizar a aquisição de mercadorias e adereços para serem apresentados em <i>displays</i> de visual merchandising	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de história da arte, decoração, design e moda Aprofundados de produtos e serviços, as suas características, finalidades e modos de utilização Fundamentais de orçamentos de vendas e compras Aprofundados de gestão de stocks Aprofundados sobre tecnologia dos materiais de decoração Fundamentais de línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar técnicas de comunicação Aplicar técnicas de gestão orçamental Aplicar técnicas de orçamentação Aplicar conhecimentos de tecnologias de materiais de decoração Aplicar técnicas de gestão de stocks Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP3. Negociar com os tomadores de decisão para projetos de merchandising visual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de dimensão dos custos ▪ Fundamentais de apresentação de orçamentos ▪ Aprofundados de aplicações informáticas de orçamentação ▪ Fundamentais de línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar técnicas de orçamentação ▪ Aplicar técnicas de dimensão dos custos ▪ Aplicar técnicas de apresentação de orçamentos ▪ Aplicar competências acerca das aplicações informáticas de orçamentação ▪ Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores ▪ Demonstrar iniciativa para resolução de situações imprevistas ▪ Demonstrar capacidade de adaptação à dinâmica organizacional
RP4. Controlar os custos de projetos de merchandising visual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar técnicas de gestão orçamental ▪ Aplicar técnicas de orçamentação ▪ Aplicar técnicas de gestão de stocks ▪ Aprofundados sobre sistemas de controlo orçamental ▪ Fundamentais de línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar técnicas de gestão orçamental ▪ Aplicar técnicas de orçamentação ▪ Aplicar técnicas de gestão de stocks ▪ Aplicar técnicas de controlo orçamental ▪ Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de adaptação à dinâmica organizacional ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RECURSOS EXTERNOS:			
Planeamento dos recursos: identificação de quais recursos e tempo requerido para desenvolvimento dos mesmos. Estimativa de custo: desenvolvimento de estimativas de custos dos recursos necessários para completar as atividades do projeto. Orçamento de custo: determinação das estimativas de custo ao item de trabalho. Controle de custo.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	03. Analisar as potencialidades de exposição de produto e/ou serviço e o perfil do público alvo		
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 13, 14
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Recolher e analisar informações variadas, internas e externas à empresa	CD 1.1. Tendo em consideração as necessidades e gostos dos clientes e as tendências da procura		
	CD 1.2. Cumprindo as normas éticas e legais relativamente à utilização de informação, direitos de autor e proteção de dados		
	CD 1.3. De acordo com as orientações superiores		
	CD 1.4. Aplicando critérios de pertinência e validade informação		
RP2. Analisar os comportamentos de compra do consumidor	CD 2.1. Aplicando o <i>design</i> como ferramenta de promoção de um negócio		
	CD 2.2. Considerando as determinantes das escolhas do produto e/ou serviço		
	CD 2.3. Utilizando o <i>software</i> específico de suporte eletrónico		
	CD 2.4. Tendo em consideração a segurança, confidencialidade e restrições de acesso à informação		
RP3. Realizar pesquisa de mercado acerca das tendências sociais, culturais, artísticas e de retalho	CD 3.1. Recorrendo a diversificados meios de forma a enriquecer a sua cultura geral e visual		
	CD 3.2. Utilizando linguagem visual/plástica como ferramenta inovadora e criativa		
	CD 3.3. De acordo com as orientações superiores		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Produtos expostos de acordo com o plano definido; Recursos de organização dos espaços de venda. Etiquetas e informação sobre preços e produtos dispostos de acordo com o plano de visual merchandising.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Recolher e analisar informações variadas, internas e externas à empresa	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de métodos e técnicas de recolha de informação Fundamentais de fontes de informação especializadas (sítios web, fontes multimédia, ...) Fundamentais de critérios de validade da informação recolhida Fundamentais de direitos de autor Fundamentais de proteção de dados pessoais Fundamentais de meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar fontes de informação para realizar a apresentação Aplicar métodos e técnicas de recolha de informação Sintetizar a informação relevante recolhida Avaliar a validade, pertinência e profundidade da informação recolhida Identificar e utilizar as principais aplicações de processamento de informação (processadores de texto, folhas de cálculo, programas de autoedição, apresentação, entre outros) 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar proatividade na pesquisa e utilização de informação atual e fidedigna Demonstrar sentido crítico na seleção e utilização da informação Demonstrar capacidade de planeamento e organização Demonstrar sentido ético Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP2. Analisar os comportamentos de compra do consumidor	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de psicologia do consumo Fundamentais de ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Fundamentais de formas de comunicação Aprofundados de promoção de produtos Aprofundados de análise do público alvo Aprofundados de leis da composição visual Fundamentais de línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar formas eficazes de comunicação Aplicar técnicas de promoção dos produtos Aplicar técnicas de análise do público alvo Aplicar conhecimentos acerca das leis da composição visual Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar proatividade na pesquisa e utilização de informação atual e fidedigna Demonstrar capacidade de planeamento e organização

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP3. Realizar pesquisa de mercado acerca das tendências sociais, culturais, artísticas e de retalho	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de tipos de métodos de pesquisa de mercado ▪ Fundamentais de psicologia do consumo ▪ Fundamentais de ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional ▪ Fundamentais de formas de comunicação ▪ Aprofundados de métodos e técnicas de pesquisa avançada na web ▪ Aprofundados de consulta e análise de fontes de informação ▪ Fundamentais de línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar fontes de informação para realizar a pesquisa ▪ Aplicar técnicas de pesquisa de informação na web e em catálogos ▪ Aplicar técnicas de análise das tendências sociais, culturais e artísticas e de retalho ▪ Aplicar conhecimentos acerca da utilização dos meios informáticos ▪ Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar iniciativa e capacidade de pesquisa ▪ Demonstrar sentido crítico
RECURSOS EXTERNOS:			
Publicações diversas: revistas especializadas, boletins estatísticos, documentos web; meios informáticos: computadores; impressoras. Software específico. Internet. Meios de comunicação: e-mail, fax, telefone. Material de escritório diverso.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		04. Elaborar planos de e-marketing em colaboração com a área do marketing	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 15, 16, 17
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Colaborar na análise do contexto de partida	CD 1.1. Respeitando as orientações superiores e as orientações estratégicas definidas		
	CD 1.2. Recolhendo e analisando informação relativamente à situação do negócio e atuação da empresa		
	CD 1.3. Recolhendo e analisando informação relativamente ao <i>e-mercado</i> e <i>e-consumidores</i>		
	CD 1.4 Recolhendo e analisando informação relativamente à concorrência		
	CD 1.5 Definindo objetivos e indicadores de desempenho para o plano de <i>e-marketing</i>		
RP2. Colaborar na definição das variáveis do <i>e-marketing-mix</i>	CD 2.1. Respeitando as fases de desenvolvimento do plano de <i>e-marketing</i> e as metodologias adequadas		
	CD 2.2. Identificando e analisando as variantes do <i>e-marketing-mix</i> aplicáveis		
	CD 2.3. Recorrendo a técnicas e ferramentas de pesquisa e tratamento de dados específicas da internet		
RP3. Colaborar na definição das estratégias de <i>e-marketing</i>	CD 3.1. Selecionando as estratégias e canais mais adequados ao segmento de <i>e-mercado</i> e de <i>e-consumidor</i>		
	CD 3.2. Definindo padrões e indicadores de desempenho esperado		
RP4. Colaborar na definição de mecanismos de controlo e avaliação do plano de <i>e-marketing</i>	CD 4.1. Recorrendo a técnicas e instrumentos de avaliação da eficácia e dos resultados do plano de <i>e-marketing</i>		
	CD 4.2. Recorrendo a técnicas e instrumentos de avaliação da eficácia e dos resultados do plano de marketing		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Plano operacional de <i>e-marketing</i> .			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Colaborar na análise do contexto de partida	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de e-marketing e de e-business Fundamentais de marketing estratégico e marketing operacional Fundamentais de e-mercado Fundamentais de comportamento do e-consumidor Fundamentais de segmentação de e-mercado Fundamentais de comunicação oral e escrita em língua inglesa e outra estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as fases do planeamento de marketing Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes Identificar e utilizar diferentes tipos de análise de dados Analisar informação relevante para o plano de marketing Identificar e utilizar terminologia específica do marketing Analisar documentação em língua inglesa e outra língua estrangeira Selecionar técnicas e utilizar instrumentos de análise da informação Identificar as fases do planeamento de marketing 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Colaborar na definição das variáveis do <i>e-marketing-mix</i>	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de e-marketing e as suas componentes: E-Marketing mix – produto; E-Marketing mix – preço; E-Marketing mix – distribuição; E-Marketing mix - comunicação Fundamentais de estratégias de desenvolvimento das variáveis mix de marketing Fundamentais de afetação de recursos ao plano de e-marketing Fundamentais de planeamento de e-marketing 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar os fatores críticos para definição das variáveis do marketing-mix Analisar documentação relativa às políticas de produto, preço, distribuição e comunicação Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes Aplicar técnicas e instrumentos de planeamento em e-marketing 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Demonstrar capacidade de gestão racional de meios Demonstrar criatividade e capacidade de inovação

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP3. Colaborar na definição das estratégias de e-marketing	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de estratégias de e-marketing ▪ Fundamentais de marketing mix – produto: Diferenciação e ▪ Posicionamento; Ciclo de vida do produto; Gestão de produtos e marcas; Marketing mix – preço: Estratégias de preços; ▪ Fundamentais de estratégias de marketing mix – distribuição; Gestão de canais de distribuição; AGV e TO; GDS e CRS; Impacto da Internet no sistema normal de distribuição (e-Business) ▪ Fundamentais de Marketing mix – comunicação ▪ Fundamentais de estratégia de comunicação no marketing mix: Internet; E-mail; Redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar documentação relativa às políticas de produto, preço, distribuição e comunicação ▪ Analisar boas práticas na definição de estratégias de e-marketing 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos ▪ Demonstrar proatividade
RP4. Colaborar na definição de mecanismos de controlo e avaliação do plano de e-marketing	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de plano de controlo e avaliação em e-marketing ▪ Fundamentais de avaliação do e-marketing-mix 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar os aspetos críticos do controlo e avaliação do plano de e-marketing ▪ Definir sistema de avaliação e indicadores de resultado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa ▪ Demonstrar criatividade e ▪ capacidade de inovação
RECURSOS EXTERNOS:			
Plano de e-marketing. Estratégias de e-marketing-mix. Documentação de boas práticas na elaboração do plano de e-marketing para empresas de diferentes setores e áreas de negócio. Sistema de informação de apoio ao planeamento.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		05. Elaborar, implementar e monitorizar planos de comunicação em colaboração com a área do marketing	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 18, 19
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Colaborar na definição dos objetivos do plano de comunicação e das variáveis mix associadas	CD 1.1. Considerando a estratégia de marketing e as orientações estabelecidas para a política de comunicação		
	CD 1.2. Considerando a análise previa da situação		
	CD 1.3. Identificando os canais de comunicação (canais convencionais e canais online) e as estratégias a seguir		
	CD 1.4. Utilizando as técnicas de otimização da pesquisa de conteúdos online (<i>Search Engine Optimization</i> , entre outras)		
RP2. Colaborar na definição das estratégias do mix de comunicação	CD 2.1. Considerando a estratégia de marketing e as orientações estabelecidas para a política de comunicação		
	CD 2.2. Considerando as variáveis de análise (perfil do cliente, histórico, interações, preferências, etc.) e a segmentação do mercado e consumidor		
RP3. Colaborar na definição e implementação de estratégias de marketing direto	CD 3.1. Respeitando as orientações do plano de marketing e os objetivos do plano de comunicação		
	CD 3.2. Considerando as variáveis de análise (mensagem; público-alvo; canal de comunicação; etc.), segmento de mercado e consumidor		
	CD 3.3. Identificando os recursos humanos e materiais necessários à implementação de campanhas de marketing direto		
RP4. Desenvolver campanhas e ações promocionais para clientes individuais, grupos e empresas	CD 4.1. Respeitando as orientações do plano de marketing e os objetivos do plano de comunicação		
	CD 4.2. Utilizando os canais de comunicação definidos no plano de marketing		
	CD 4.3. Respeitando as orientações sobre a política de definição de preços		
	CD 4.4. Respeitando os códigos de ética comercial		
RP5. Desenvolver e implementar outras estratégias de comunicação através dos canais convencionais e online	CD 5.1. Respeitando as orientações do plano de marketing e os objetivos do plano de comunicação		
	CD 5.2. Selecionando a informação e o canal de comunicação em função do segmento de cliente		
RP6. Monitorizar e avaliar os resultados do plano de comunicação	CD 6.1. Utilizando as técnicas e instrumentos de monitorização do plano de comunicação		
	CD 6.2. Utilizando técnicas de monitorização adequadas aos canais convencionais e online (por exemplo, <i>Search Engine Optimization</i> , entre outras)		
	CD 6.3. Detetando divergências face aos objetivos e propondo medidas corretivas		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Plano de comunicação considerando as estratégias do mix de comunicação; Instrumentos de monitorização e avaliação do plano de comunicação.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Colaborar na definição dos objetivos do plano de comunicação e das variáveis mix associadas	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de conceitos e princípios de marketing e e-marketing Fundamentais de marketing estratégico e marketing operacional Fundamentais de marketing mix de comunicação Fundamentais de e-marketing mix Fundamentais da função marketing na estrutura operacional Fundamentais de mercado e e-mercado Fundamentais de comportamento do consumidor e e-consumidor Fundamentais de segmentação de mercado e mercados-alvo Fundamentais de estudos de mercado e fontes de informação (internas e externas) 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes Analisar informação relevante para a definição da estratégia de marketing Identificar as características e necessidades/preferências dos consumidores e e-consumidores Analisar o plano estratégico de marketing Definir o público-alvo da campanha e os níveis de cobertura pretendidos Identificar as variáveis mix de produto Identificar as variáveis mix de preço Identificar as variáveis mix de distribuição Identificar as variáveis mix de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de coordenar e consensualizar a definição de objetivos Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Demonstrar capacidade de negociação

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Colaborar na definição das estratégias do mix de comunicação	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de marketing mix de comunicação Fundamentais de estratégias de comunicação no marketing mix 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar plano de marketing e outros documentos com estratégias de marketing mix Selecionar e utilizar estratégias de comunicação Definir e organizar os recursos humanos e materiais necessários à execução das campanhas Elaborar cadernos de encargos e contratar os serviços necessários à execução das campanhas Estimar e adequar os custos das campanhas ao orçamento disponível Utilizar o sistema informático e programa de gestão Assegurar os briefings de preparação e coordenação da equipa operacional no caso das atividades desenvolvidas autonomamente 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de antecipar necessidades e prever soluções Agir em conformidade com as normas e regulamentos de proteção de dados e privacidade
RP3. Colaborar na definição e implementação de estratégias de marketing direto	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de marketing mix – comunicação Fundamentais de marketing direto Fundamentais de planeamento de estratégias de marketing direto 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e analisar as variáveis do mix da comunicação Analisar plano de marketing e outros documentos com estratégias de mix da comunicação Definir e organizar os recursos humanos e materiais necessários à execução das campanhas e ações de marketing direto Elaborar cadernos de encargos e contratar os serviços necessários à execução das campanhas Utilizar o sistema informático e programa de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de antecipar necessidades e prever soluções Agir em conformidade com as normas e regulamentos de proteção de dados e privacidade Demonstrar criatividade e iniciativa
RP4. Desenvolver campanhas e ações promocionais para clientes individuais, grupos e empresas	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de marketing mix – comunicação Fundamentais de estratégias de comunicação no marketing mix Fundamentais de planeamento de campanhas e ações promocionais 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e analisar as variáveis do mix da comunicação. Analisar plano de marketing e outros documentos com estratégias de mix da comunicação Definir e organizar os recursos humanos e materiais necessários à execução das campanhas e ações promocionais Elaborar cadernos de encargos e contratar os serviços necessários à execução das campanhas Utilizar o sistema informático e programa de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade planeamento, organização e avaliação Demonstrar criatividade e iniciativa Demonstrar capacidade de antecipar necessidades e prever soluções Agir em conformidade com as normas e regulamentos de proteção de dados e privacidade

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP5. Desenvolver e implementar outras estratégias de comunicação através dos canais convencionais e online	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de marketing mix – comunicação ▪ Fundamentais de estratégias de comunicação no marketing mix ▪ Fundamentais de e-marketing-mix ▪ Fundamentais de estratégias de comunicação no e-marketing-mix ▪ Fundamentais das variáveis dos mix de comunicação: publicidade, força de vendas, marketing direto, patrocínio e mecenato, relações públicas, promoções e merchandising ▪ Fundamentais de criatividade de comunicação ▪ Fundamentais de planeamento de meios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar e analisar as variáveis do mix da comunicação. ▪ Analisar plano de marketing e outros documentos com estratégias de mix da comunicação ▪ Definir e organizar os recursos humanos e materiais necessários à execução das campanhas e ações promocionais ▪ Elaborar cadernos de encargos e contratar os serviços necessários à execução das campanhas ▪ Analisar e organizar briefing de comunicação ▪ Aplicar técnicas e instrumentos de planeamento de meios ▪ Utilizar o sistema informático e programa de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de antecipar necessidades e prever soluções ▪ Agir em conformidade com as normas e regulamentos de proteção de dados e privacidade ▪ Demonstrar criatividade e iniciativa
RP6. Monitorizar e avaliar os resultados do plano de comunicação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de técnicas e instrumentos de monitorização e avaliação do plano de comunicação ▪ Fundamentais de criatividade de comunicação ▪ Fundamentais de instrumentos de monitorização do plano de comunicação em canais convencionais e online 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selecionar e aplicar técnicas e instrumentos de monitorização e avaliação do plano de comunicação ▪ Recolher e analisar informação relativa aos indicadores de resultado nos diferentes canais (convencionais e online) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar criatividade e iniciativa
RECURSOS EXTERNOS:			
Plano de comunicação marketing. Estratégias de <i>marketing mix</i> de comunicação. Campanhas promocionais. Ações de marketing direto através de canais convencionais e online (sms, mail e redes sociais). Instrumentos de monitorização e avaliação do plano de comunicação.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		06 Propor e colaborar em projetos de decoração e de cenografia e de composição visual	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFGD 20, 21
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Preparar documentação relacionada com cenografia e composição	CD 1.1. Respeitando as orientações superiores e os procedimentos internos		
	CD 1.2. Considerando a análise crítica dos elementos constituintes de uma cenografia		
	CD 1.3. Respeitando os objetivos definidos pela organização		
RP2. Preparar uma proposta cenográfica	CD 2.1. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos		
	CD 2.2. Considerando a sua relação com a encenação		
	CD 2.3. Tendo em consideração as disponibilidades orçamentais, materiais e humanas		
	CD 2.4. De acordo com a política de marketing da organização		
	CD 2.5. Respeitando as orientações do plano de visual merchandising		
RP3. Colaborar na realização de modelos e maquetes	CD 3.1. Considerando as orientações superiores		
	CD 3.2. Tendo em consideração as disponibilidades orçamentais, materiais e humanas		
	CD 3.3. Respeitando as normas de segurança e saúde no trabalho		
	CD 3.4. Respeitando as orientações do plano de visual merchandising		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Proposta cenográfica. Cartaz. Modelo e Maqueta			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar documentação relacionada com cenografia e composição	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de técnicas de cenografia e composição ▪ Fundamentais de encenação ▪ Fundamentais de espaços cénicos ▪ Fundamentais de gestão documental ▪ Fundamentais de Leis: Simetria, alternância, rotação e translação ▪ Fundamentais de Sinalética e pictogramas ▪ Fundamentais de composição plástica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar técnicas de gestão documental ▪ Recolher e organizar informação relacionada com a cenografia. ▪ Descrever aspetos relevantes com vista à construção de cenários ▪ Enunciar as leis da composição plástica ▪ Identificar os diferentes espaços de um palco e de um teatro 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa ▪ Demonstrar responsabilidade e sentido ético ▪ Demonstrar responsabilidade ▪ Demonstrar proatividade
RP2. Preparar uma proposta cenográfica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de execução e controlo orçamental ▪ Fundamentais de tipos de cenários ▪ Fundamentais de espaços cénicos ▪ Fundamentais de elementos de linguagem plástica ▪ Fundamentais de Sinalética e pictogramas ▪ Fundamentais das leis da composição plástica ▪ Fundamentais de tipologias de cenografia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar técnicas de cálculo orçamental ▪ Preparar uma proposta cenográfica ▪ Identificar os principais elementos cenográfico ▪ Distinguir os símbolos mais usados na sinalética e pictogramas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa ▪ Demonstrar responsabilidade e sentido ético ▪ Demonstrar responsabilidade ▪ Demonstrar proatividade
RP3. Colaborar na realização de modelos e maquetes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de modelos e maquetes ▪ Fundamentais de desenho técnico ▪ Fundamentais de metodologia projetual ▪ Fundamentais de equipamentos e ferramentas para a realização de modelos e maquetes ▪ Fundamentais de execução e controlo orçamental 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar normas de saúde segurança no trabalho ▪ Utilizar ferramentas para a construção de modelos e maquetes ▪ Aplicar conhecimentos de desenho técnico ▪ Aplicar técnicas de construção de modelos e maquetes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa ▪ Demonstrar responsabilidade e sentido ético ▪ Demonstrar responsabilidade ▪ Demonstrar proatividade
RECURSOS EXTERNOS:			
Exemplos de cenografia. Documentação sobre cenografia e composição. Exemplos de Modelos e Maquetas. Materiais e ferramentas. Equipamentos de corte e acabamento. Suportes. Adereços. Equipamento de som e luz.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		07. Configurar e gerir canais de Marketing Digital	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 22, 23
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Selecionar canais de Marketing Digital.	CD 1.1. Considerando a prospeção comercial realizada e o plano de marketing		
	CD 1.2. Respeitando a legislação aplicável		
	CD 1.3. Atendendo à especificidade dos canais de distribuição		
	CD 1.4. Considerando as orientações superiores		
RP2. Elaborar o planeamento estratégico digital	CD 2.1. Recorrendo ao nível de maturidade e posicionamento digital.		
	CD 2.2. Definindo objetivos e métricas de sucesso.		
	CD 2.3. Tendo em consideração os objetivos, os destinatários e o contexto organizacional		
	CD 2.4. Cumprindo as normas éticas e legais relativamente à utilização de informação, direitos de autor e proteção de dados		
	CD 1.4. Considerando as orientações superiores		
RP3. Aplicar ferramentas de E-business	CD 3.1. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização em matéria de tipologia de gestão de informação e operação de sistemas		
	CD 3.2. Respeitando a confidencialidade da informação tratada		
	CD 3.3. Analisando as condições de partida (objetivos, orientações superiores, necessidades a suprir, etc.) e os requisitos empresariais		
	CD 3.4. De acordo com orientações superiores		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Plano de Inbound Marketing. Lista de controle de KPI. Instrumento de análise competitiva.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Selecionar canais de Marketing Digital.	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de canais de distribuição (B2B, B2C, O2O, B2A) Fundamentais de arquitetura da informação Fundamentais de internet navegação Fundamentais de marketing digital Fundamentais de ferramentas de marketing digital Fundamentais de web design Fundamentais de estratégias de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de pesquisa e recolha de Informação de suporte ao Marketing Digital Interpretar normas e procedimentos Selecionar técnicas e utilizar instrumentos de análise da informação Selecionar e utilizar ferramentas de marketing digital 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Demonstrar capacidade de gestão racional de meios Demonstrar criatividade e capacidade de inovação
RP2. Elaborar o planeamento estratégico digital	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de estratégias de Inbound Marketing; Fundamentais de métricas de Sucesso (KPI'S); Fundamentais de E-consumidor Fundamentais de E-marketing Fundamentais de E-commerce Fundamentais de hábitos de consumo nas plataformas digitais Fundamentais de usabilidade Fundamentais de comunicação digital com stakeholders 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar o nível de maturidade e posicionamento digital; Definir estratégias de Inbound Marketing; Definir objetivos e métricas de Sucesso (KPI'S); Definir canais de comunicação digital Elaborar o plano de Inbound Marketing; Executar uma análise competitiva 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Demonstrar responsabilidade e sentido ético Demonstrar responsabilidade Demonstrar proatividade
RP3. Aplicar ferramentas de E-business	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de comércio eletrónico Aprofundados de planeamento estratégico digital Fundamentais de modalidades de E-business Fundamentais E-business Fundamentais de segurança da 	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer as características do e-Business Planear um sistema de comércio eletrónico Implementar um plano de implementação de e-Business Utilizar as funcionalidades do sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade Demonstrar proatividade Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Demonstrar capacidade de criatividade e inovação nas soluções propostas

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>informação</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Fundamentais de tecnologias ao serviço do marketing▪ Fundamentais de inovação organizacional		
RECURSOS EXTERNOS:			
Plano de Inbound Marketing. RGPD. Documentação de boas práticas na aplicação de Marketing Digital. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Meios de comunicação			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		08. Elaborar planeamento de Visual Merchandising	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 24,25
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Colaborar na análise do contexto de partida	CD 1.1. Respeitando as orientações superiores e as orientações estratégicas definidas		
	CD 1.2. Recolhendo e analisando informação relativamente à situação do negócio e atuação da empresa		
	CD 1.3. Recolhendo e analisando informação relativamente à concorrência		
	CD 1.4. Recorrendo a ferramentas de análise SWOT e outras de apoio ao diagnóstico inicial		
RP2. Colaborar no desenvolvimento do plano de visual merchandising	CD 2.1. Respeitando as fases de desenvolvimento do plano operacional e as metodologias adequadas		
	CD 2.2. Contribuindo para a definição de objetivos do plano		
	CD 2.3. Propondo estratégias adequadas ao diagnóstico realizado		
	CD 2.4. Identificando os recursos materiais e humanos a afetar para operacionalização do plano		
	CD 2.5. Recorrendo a ferramentas de apoio ao planeamento		
RP3. Colaborar na definição de mecanismos de monitorização e avaliação do plano de visual merchandising	CD 3.1. Definindo padrões e indicadores de desempenho esperado		
	CD 3.2. Recorrendo a técnicas e instrumentos de avaliação da eficácia e dos resultados do plano de visual merchandising		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Plano operacional de visual merchandising.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Colaborar na análise do contexto de partida	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de conceitos e princípios de visual merchandising Fundamentais de merchandising estratégico e merchandising operacional Fundamentais da função merchandising na estrutura operacional Fundamentais de mercado Fundamentais de comportamento do consumidor Fundamentais de segmentação de mercado e mercados-alvo Fundamentais de estudos de mercado e fontes de informação (internas e externas) Fundamentais de comunicação oral e escrita em língua inglesa e outra estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as fases do planeamento de visual merchandising Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes Identificar e utilizar diferentes tipos de análise de dados Analisar informação relevante para o plano de marketing Identificar e utilizar terminologia específica do merchandising Analisar documentação em língua inglesa e outra língua estrangeira Selecionar técnicas e utilizar instrumentos de análise da informação Identificar as fases do planeamento de visual merchandising 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Colaborar na construção do plano operacional de visual merchandising	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de visual merchandising e as suas componentes: Fundamentais de merchandising e Processo de compra Fundamentais e espaço de venda e sua gestão Fundamentais de plano de visual merchandising: Conceção de projeto Fundamentais de Plano de visual merchandising: Projeto de intervenção 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes Selecionar técnicas e utilizar instrumentos de análise da informação Analisar informação relevante para o plano de visual merchandising Aplicar técnicas e instrumentos de planeamento em visual merchandising 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Demonstrar capacidade de gestão racional de meios Demonstrar

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano de visual merchandising: Projeto de execução ▪ Fundamentais de estratégias de desenvolvimento de produto/serviço, preço, distribuição e comunicação ▪ Fundamentais de afetação de recursos 		criatividade e capacidade de inovação
RP3. Colaborar na definição de mecanismos de monitorização e avaliação do plano de visual merchandising	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de plano de controlo e avaliação em visual merchandising ▪ Fundamentais de criatividade de comunicação ▪ Fundamentais de avaliação do visual merchandising 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar os aspetos críticos do controlo e avaliação do plano de marketing ▪ Definir sistema de avaliação e indicadores de resultado ▪ Aplicar conhecimentos acerca da comunicação dos resultados e respetiva análise 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa ▪ Demonstrar criatividade e capacidade de inovação
RECURSOS EXTERNOS:			
Plano de visual merchandising. Documentação de boas práticas na elaboração do plano de visual merchandising para empresas de diferentes setores /áreas de negócio. Sistema de informação de apoio ao planeamento.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		09. Controlar os <i>stocks</i> dos produtos comercializados pela empresa	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 26, 27
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Selecionar e calcular a cobertura e <i>stocks</i> para as diferentes categorias	CD 1.1. Considerando os determinantes do nível ótimo de <i>stocks</i> e os indicadores para cada categoria		
	CD 1.2. Procedendo à inventariação das diferentes categorias (por produtos, por valor, por dias)		
	CD 1.3. Aplicando técnicas de cálculo de cobertura e <i>stocks</i>		
RP2. Assegurar a inventariação dos produtos comercializados	CD 2.1. Respeitando os procedimentos internos e as técnicas de inventários		
	CD 2.2. Registando os dados no sistema de informação de gestão de <i>stocks</i>		
	CD 2.3. Recorrendo a sistemas e instrumentos de controlo da gestão de <i>stocks</i>		
RP3. Controlar o processo de armazenagem de bens e produtos	CD 3.1. Assegurando o processo de receção e conferência dos bens e produtos (conferência documental e qualitativa)		
	CD 3.2. Verificando as condições de manuseamento, embalagem e acondicionamento dos bens e produtos expedidos		
	CD 3.3. Respeitando as orientações dadas e o plano de encomendas		
	CD 3.4. Detetando não conformidades e atuando de acordo com os procedimentos internos definidos		
	CD 3.5. Respeitando as normas de qualidade e ambiente		
	CD 3.6. Respeitando as normas de saúde e segurança no trabalho		
	CD 3.7. Registando os movimentos de bens e produtos no sistema informático de gestão de <i>stocks</i>		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Cálculo da cobertura e dos <i>stocks</i> por categorias. Inventário realizado. Registo de bens e produtos rececionados, armazenados e expedidos. Registo de não conformidades detetadas e ações corretivas tomadas.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Selecionar e calcular a cobertura e <i>stocks</i> para as diferentes categorias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de aprovisionamento ▪ Básicos de logística ▪ Fundamentais de princípios da gestão de <i>stocks</i> ▪ Fundamentais de custos associados à gestão de <i>stocks</i> ▪ Básicos de logística ▪ Fundamentais de sistemas de controlo de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções e competências do técnico no controlo de <i>stocks</i> ▪ Analisar os princípios gerais da gestão de <i>stocks</i> ▪ Identificar os principais indicadores de gestão de <i>stocks</i> ▪ Identificar e avaliar os determinantes da gestão de <i>stocks</i> ▪ Identificar os custos associados à gestão de <i>stocks</i> ▪ Utilizar instrumentos de controlo da gestão de <i>stocks</i> ▪ Descrever as funções do técnico de logística na gestão de encomendas e <i>stocks</i> ▪ Descrever as funções do técnico de logística na interface com fornecedores, clientes e outros parceiros de negócio ▪ Utilizar as funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns ▪ Analisar documentação de boas práticas de gestão de armazéns ▪ Analisar os princípios de sistemas de controlo de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Assegurar a inventariação dos produtos comercializados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de inventariação de bens e produtos ▪ Aprofundados de documentação utilizada na inventariação de bens e produtos ▪ Aprofundados de controlo de qualidade nos aprovisionamentos ▪ Aprofundados de sistemas informáticos de gestão de stocks 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar procedimentos de inventariação de bens e produtos ▪ Utilizar procedimentos de controlo de qualidade de bens e produtos ▪ Selecionar e analisar informação estatística relativa a indicadores de gestão de stocks ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de stocks 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de atenção a detalhes ▪ Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
RP3. Controlar o processo de armazenagem de bens e produtos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de armazenagem ▪ Fundamentais de métodos e procedimentos de receção e conferências de bens e produtos ▪ Fundamentais de procedimentos de controlo de entradas e saídas em armazém ▪ Fundamentais de princípios gerais de expedição em armazém ▪ Fundamentais de métodos e procedimentos de expedição de mercadorias ▪ Fundamentais de normas de qualidade e ambiente ▪ Aprofundados de normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aprofundados de sistemas informáticos de gestão de stocks 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar princípios gerais de gestão de armazéns ▪ Aplicar procedimentos de receção e conferências de bens e produtos em armazém ▪ Aplicar procedimentos de expedição de mercadorias ▪ Aplicar normas de qualidade e ambiente ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de stocks 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação
RECURSOS EXTERNOS:			
Regulamentos e normativos relativos à gestão de armazéns e gestão de <i>stocks</i> . Plano de encomendas. Indicadores de gestão de <i>stocks</i> . Layout do armazém. Procedimentos gerais e internos de receção, acondicionamento e expedição de bens e produtos. Normas para bens e produtos específicos. Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias. Sistema informático de gestão de <i>stocks</i> . Documentos de boas práticas na gestão de armazéns.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA: 10. Gerir reclamações e situações de litígio no processo de vendas			
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 28
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Analisar a situação de partida	CD 1.1. Identificando as necessidades do cliente, as razões do seu contacto e os contornos da situação (avaria, falha operacional, insatisfação, outra)		
	CD 1.2. Questionando o cliente de forma a obter mais informações relativamente à situação		
	CD 1.3. Consultando e registando a informação sobre o cliente e o processo de venda no sistema informático		
	CD 1.4. Avaliando a situação, as hipóteses de solução e agindo de acordo com o nível de autonomia		
	CD 1.5. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente, em língua portuguesa ou outra língua estrangeira		
RP2. Resolver e/ou reencaminhar reclamações de cliente	CD 2.1. Respeitando os regulamentos e as condições contratuais do processo de venda		
	CD 2.2. Solicitando pareceres técnicos (jurídicos, financeiro, outro.) para apoio à tomada de decisão		
	CD 2.3. Propondo soluções para a resolução do problema e obtendo a concordância do cliente para resolução da reclamação/litígio		
	CD 2.4. Considerando os padrões de qualidade definidos para o tratamento de reclamações e resolução de litígio		
	CD 2.5. Demonstrando calma e controlo emocional e proatividade na procura de soluções win-win		
	CD 2.6. Encaminhando para superior hierárquico ou outro serviço definido nos procedimentos internos		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Relatório da reclamação efetuada/situação de litígio reportada, da avaliação da situação e da solução encontrada.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Analisar a situação de partida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de gestão de reclamações ▪ Fundamentais de regulamentos e normas para receção de reclamações em contexto de business to business ▪ Fundamentais de funções e competências do técnico de comércio ▪ Fundamentais de controlo emocional ▪ Aprofundados de comunicação e relacionamento interpessoal ▪ Fundamentais de ferramentas da qualidade ▪ Aprofundados de comunicação assertiva ▪ Fundamentais de comunicação em língua inglesa ou outra língua estrangeira ▪ Aprofundados de sistema informático do serviço de gestão de reclamações 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de vendas no tratamento de reclamações ▪ Analisar regulamentos e normas relativas a reclamações ▪ Identificar os fatores críticos da gestão de reclamações em contexto de business to business ▪ Reconhecer a importância do controlo emocional na gestão de reclamações ▪ Aplicar ferramentas da qualidade para análise de problemas e tomada de decisão ▪ Utilizar estratégias de acolhimento e receção de reclamações ▪ Aplicar estratégias de controlo emocional ▪ Utilizar técnicas de comunicação assertiva ▪ Aplicar técnicas de comunicação em língua inglesa e/ou outra estrangeira ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático do serviço de comercial 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar empatia e capacidade de escuta ativa ▪ Demonstrar capacidade de controlo emocional ▪ Demonstrar interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos ▪ Demonstrar capacidade de iniciativa e proatividade na procura de soluções

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Resolver e/ou reencaminhar reclamações de cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de gestão de reclamações ▪ Fundamentais de regulamentos e normas para gestão de reclamações ▪ Aprofundados de estratégias de gestão de reclamações ▪ Fundamentais de controlo emocional ▪ Aprofundados de fidelização de clientes ▪ Fundamentais de marketing relacional ▪ Aprofundados de sistema informático do serviço de apoio ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selecionar e utilizar estratégias de gestão de reclamações ▪ Aplicar regulamentos e normas de gestão de reclamações ▪ Aplicar estratégias de controlo emocional ▪ Utilizar técnicas de comunicação assertiva ▪ Aplicar estratégias de fidelização de clientes ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático do serviço de apoio ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de agir de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida ▪ Demonstrar capacidade de iniciativa e proatividade na procura de soluções ▪ Demonstrar empatia e capacidade de escuta ativa ▪ Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal ▪ Demonstrar capacidade de controlo emocional
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Legislação e normas sobre venda em contexto <i>business to business</i>. Livro de reclamações e outra documentação sobre reclamações e litígio em processos de venda. Contratos, propostas comerciais e outra documentação contratual sobre processo de venda. Acordos especiais com clientes individuais e empresariais, clientes de grandes contas, etc. Sistema informático do serviço de vendas.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		11. Efetuar a exposição e reposição de produtos no ponto de venda	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 29, 30, 31
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Executar a reposição de bens e produtos no ponto de venda	CD 1.1. Respeitando as orientações do plano de visual merchandising, as características do ponto de venda e dos produtos		
	CD 1.2. Respeitando as normas de segurança e saúde no trabalho		
	CD 1.3. Respeitando os procedimentos para a montagem de lineares, topos de gôndolas e ilhas de acordo com o plano definidos		
	CD 1.4. Afixando a informação de preços de acordo com as normas gerais e os procedimentos definidos internamente		
RP2. Expor e promover bens e produtos	CD 2.1. Respeitando as orientações do plano de visual merchandising		
	CD 2.2. Considerando os fatores críticos para promoção de produtos		
RP3. Definir e implementar displays na loja e vitrines	CD 3.1. Posicionando mercadorias, sinalização e gráficos nos <i>displays</i> : de forma a atrair a atenção e o interesse dos clientes-alvo		
	CD 3.2. Agrupando mercadorias nas exposições de forma adequada		
	CD 3.3. Avaliando a iluminação do ecrã corresponde à descrição sucinta do projeto para obter os efeitos visuais e a atmosfera pretendidos		
	CD 3.4. Verificando se o ecrã final cumpre os requisitos organizacionais para o qual foi concebido		
RP4. Implementar estratégias visuais de promoção de bens e produtos	CD 3.5. De acordo com a projeção da pessoa designada		
	CD 4.1. Colocando etiquetas com preços e outra sinalética promocional de acordo com o plano definido		
CD 4.2. Respeitando as orientações do plano de visual merchandising			
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Plano de Marketing. Textos publicitários. Instrumentos de identificação e valoração dos riscos existentes na atividade de organização e dinamização do espaço de venda. Estratégias e recursos de organização e dinamização do ponto de venda. Exposição e reposição de produtos para venda.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Executar a reposição de bens e produtos no ponto de venda	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de visual merchandising ▪ Fundamentais de organização de espaços de venda ▪ Fundamentais de técnicas e ferramentas de decoração de interiores e imagem, caracterização de espaços de intervenção ▪ Aprofundados de sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar os fatores críticos da organização e dinamização de espaços de venda ▪ Identificar e caracterizar os espaços e a sua organização ▪ Aplicar técnicas de avaliação do potencial de exposição do espaço ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de criatividade e inovação nas soluções propostas ▪ Demonstrar proatividade e iniciativa ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Expor e promover bens e produtos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de técnicas de organização do espaço de vendas ▪ Fundamentais de comportamento do consumidor ▪ Fundamentais de publicidade e promoção ▪ Fundamentais de técnicas de dinamização de espaços de venda ▪ Aprofundados de sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar as estratégias do plano de visual merchandising ▪ Selecionar e utilizar estratégias de dinamização do espaço de venda ▪ Analisar as variáveis relativas ao comportamento do consumidor ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de criatividade e inovação nas soluções propostas ▪ Demonstrar proatividade e iniciativa ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP3. Definir e implementar <i>displays</i> na loja e vitrines	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de plano de visual merchandising ▪ Fundamentais de características do ponto de venda ▪ Fundamentais de plano de marketing ▪ Aprofundados de saúde, higiene e segurança ▪ Aprofundados de sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar as orientações e objetivos do plano de marketing ▪ Aplicar conhecimentos de características de pontos de vendas ▪ Aplicar conhecimentos de saúde, higiene e segurança ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de criatividade e inovação nas soluções propostas ▪ Demonstrar proatividade e iniciativa ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP4. Implementar estratégias visuais de promoção de bens e produtos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de publicidade e promoção ▪ Fundamentais de fidelização de clientes ▪ Aprofundados de meios de promoção ▪ Aprofundados de estratégias promocionais ▪ Aprofundados de língua estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar técnicas de fidelização dos clientes ▪ Aplicar conhecimentos de publicidade e promoção ▪ Aplicar técnicas de otimização dos meios de promoção ▪ Aplicar estratégias promocionais ▪ Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de criatividade e inovação nas soluções propostas ▪ Demonstrar proatividade e iniciativa
RECURSOS EXTERNOS:			
Plano de visual merchandising. Recursos para a organização do ponto de venda. Documentação de boas práticas para a organização e dinamização de pontos de venda para estabelecimentos comerciais de diferentes tipologias. Sistema informático.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		12. Utilizar as novas tecnologias e as potencialidades das TIC, na rentabilização do espaço de venda	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 32, 33
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Participar no arquivo de elementos e/ou espaços de exposição	CD 1.1. Adequando o suporte a arquivar a critérios de sustentabilidade		
	CD 1.2. Respeitando os procedimentos gerais e internos definidos para a organização do arquivo		
	CD 1.3. Aplicando técnicas de recolha de imagem		
	CD 1.4. Utilizando os equipamentos adequados para a recolha de vídeo e imagem		
	CD 1.5. Cumprindo a legislação referente aos direitos autorais e direitos de imagem		
	CD 1.6. De acordo com as orientações superiores		
RP2. Participa na elaboração de vídeos promocionais ou de divulgação	CD 1.1. Adequando o suporte a arquivar a critérios de sustentabilidade		
	CD 1.2. Respeitando os procedimentos gerais e internos definidos para a organização do arquivo		
	CD 1.3. Aplicando técnicas de recolha e edição de vídeo		
	CD 1.4. Utilizando os equipamentos adequados para a recolha de vídeo e imagem		
	CD 1.5. Cumprindo a legislação referente aos direitos autorais e direitos de imagem		
	CD 1.6. De acordo com as orientações superiores		
RP3. Operar sistemas informáticos para desenho e edição de imagem.	CD 3.1. Utilizando os equipamentos e softwares adequados		
	CD 3.2. Efetuando projeções ortogonais		
	CD 3.3. Aplicando técnicas de desenho 2D ou 3D em contexto de visual merchandising		
	CD 3.4. De acordo com as orientações superiores		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Vídeos Promocionais e de divulgação. Desenhos 2D e 3D assistidos por computador. Portfólio de imagens			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Participar no arquivo de elementos e/ou espaços de exposição	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de técnicas de captura de imagem Fundamentais de gestão documental Aprofundados de técnicas e métodos de arquivo Fundamentais de novas tecnologias em arquivo Fundamentais de equipamentos fotográficos Fundamentais de técnicas de edição de imagem 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar normas e legislação aplicáveis Aplicar técnicas de gestão documental Aplicar técnicas de conversão de formatos de ficheiros Utilizar adequadamente o equipamento de captura de imagem Utilizar as funcionalidades do Sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar capacidade de criatividade e inovação nas soluções propostas Demonstrar capacidade de planeamento e organização
	RP2. Participa na elaboração de vídeos promocionais ou de divulgação	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de técnicas de captura de vídeo Fundamentais de gestão documental Aprofundados de técnicas e métodos de arquivo Fundamentais de novas tecnologias em arquivo Fundamentais de equipamentos de captura de vídeo Fundamentais de técnicas de edição de vídeo 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar normas e legislação aplicáveis Aplicar técnicas de gestão documental Aplicar técnicas de conversão de formatos de ficheiros Utilizar adequadamente o equipamento de captura de vídeo Utilizar as funcionalidades do Sistema informático

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP3. Operar sistemas informáticos para desenho e edição de imagem.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de técnicas de desenho assistido por computador ▪ Fundamentais de comandos avançados de: desenho, cotagem e modificação ▪ Fundamentais de comandos de visualização e impressão do desenho ▪ Fundamentais de desenho a duas dimensões. ▪ Fundamentais de desenho a três dimensões ▪ Fundamentais de edição de imagem com uma aplicação de edição de imagem ▪ Fundamentais de desenho assistido por Autocad ▪ Fundamentais de maquetização tridimensional ▪ Fundamentais de aplicações informáticas para o desenho tridimensional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpretar normas e legislação aplicáveis ▪ Aplicar técnicas de gestão documental ▪ Aplicar técnicas de conversão de formatos de ficheiros ▪ Executar a impressão de desenhos assistidos por computador ▪ Desenhar com a aplicação informática Autocad ▪ Elaborar o tratamento de imagens com o auxílio de uma aplicação informática de tratamento de imagem ▪ Utilizar as funcionalidades do Sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de criatividade e inovação nas soluções propostas ▪ Demonstrar capacidade de planeamento e organização ▪ Demonstrar capacidade de comunicação ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RECURSOS EXTERNOS:			
Normas e procedimentos internos para o tratamento e arquivo de multimédia. Equipamento de captura de vídeo e imagem. Manuais de instruções para o uso dos equipamentos. Meios informáticos: computadores, plotter, impressoras. Software Específico.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO OPCIONAIS (BOLSA)

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:			
16. Colaborar na apresentação de produtos e participação em feiras e eventos			
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Bolsa	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 38, 39, 40
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Planear e preparar a presença da organização em eventos	CD 1.1. Respeitando a estratégia da organização, a conjuntura económica e a análise e tendências do mercado		
	CD 1.2. Tendo em consideração as disponibilidades orçamentais, materiais e humanas		
	CD 1.3. De acordo com a política de marketing da organização		
	CD 1.4. Tendo em consideração as características dos eventos		
RP2. Participar na organização do evento	CD 2.1. Adequando a comunicação às necessidades e características do Interlocutor		
	CD 2.2. Demonstrando disponibilidade para esclarecimentos adicionais		
	CD 2.3. Comunicando em língua estrangeira e utilizando linguagem acessível e compreensível		
RP3. Avaliar a presença da organização no evento e redigir relatório	CD 3.1. Considerando o número de visitantes, a percentagem de decisores de compra, o impacto causado, o custo por visitante, os contactos qualificados, a eventual angariação de encomendas, e os potenciais novos clientes		
	CD 3.2. Considerando os critérios e referenciais de apoio à análise estabelecidos		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Orçamentação do evento; Estratégia de marketing pré-evento; Ficha de contato; Registo de contactos estabelecidos; Relatório de avaliação da presença da organização no evento.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Planear e preparar a presença da organização em eventos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de tipos de eventos ▪ Fundamentais de cronograma ▪ Aprofundados de plano de atividades ▪ Fundamentais de orçamentação de eventos ▪ Fundamentais de determinantes na orçamentação de eventos ▪ Aprofundados de logística do evento ▪ Fundamentais de suportes de comunicação ▪ Fundamentais de estratégia de marketing pré-evento: envio de convites, "direct mail", publicidade na imprensa ▪ Aprofundados de escolha dos produtos a expor ▪ Básicos de montagem do stand ▪ Fundamentais de determinação do staff para o evento ▪ Fundamentais de gestão de recursos humanos ▪ Fundamentais de comunicação assertiva 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar os diferentes tipos de eventos e respetivas implicações ▪ Definir um cronograma ▪ Definir um plano de atividades ▪ Aplicar técnicas de cálculo orçamental da participação da organização no evento ▪ Contactar vários intervenientes para preparar a logística do evento ▪ Acompanhar a preparação dos suportes de comunicação para a presença no evento ▪ Selecionar os produtos ou serviços mais adequados a cada evento/mercado ▪ Acompanhar a montagem do stand e a exposição de mostruários 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento e organização ▪ Demonstrar responsabilidade na organização ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa ▪ Demonstrar capacidade de comunicação

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Participar na organização do evento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de conceitos de comunicação (funções da comunicação; níveis comunicacionais; estilos comunicacionais, etc.) ▪ Aprofundados de técnicas de comunicação ▪ Fundamentais de técnicas de comunicação assertiva ▪ Fundamentais de formas de comunicação ▪ Aprofundados de protocolo aplicado à comunicação oral e escrita ▪ Fundamentais de regras de cortesia e etiqueta no atendimento ▪ Fundamentais de técnicas de apresentação de produtos ▪ Fundamentais de línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconhecer diferentes estilos e níveis comunicacionais ▪ Aplicar técnicas de comunicação assertiva ▪ Aplicar as regras do protocolo no atendimento ▪ Aplicar as regras de cortesia e etiqueta no atendimento ▪ Selecionar a informação a fornecer ao cliente ▪ Realizar demonstrações e entregar brindes ▪ Distribuir documentação ▪ Registrar os contactos relevantes estabelecidos ▪ Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de escuta ativa ▪ Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do interlocutor ▪ Demonstrar iniciativa para resolução de situações imprevistas ▪ Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP3. Avaliar a presença da organização no evento e redigir relatório	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de critérios de avaliação ▪ Fundamentais de técnicas de redação ▪ Aprofundados de relatórios de participação em eventos ▪ Fundamentais de meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir objetivos e critérios de avaliação ▪ Aplicar técnicas de redação ▪ Redigir o relatório de participação ▪ Utilizar os meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa ▪ Demonstrar capacidade de planeamento e espírito crítico
RECURSOS EXTERNOS:			
Política de marketing; Política de promoção e publicidade; Informação sobre eventos; Regulamento do evento; Guia do expositor; Bases de dados com contatos para organizar a logística do evento; Suportes de comunicação da organização; Listagem com meios de comunicação social; Documento com formas de apresentação de produtos; Documentação promocional, brindes; meios informáticos: computadores; impressoras; Software específico; Internet; Meios de comunicação: E-mail; Fax; Telefones; Material de escritório.			



TÉCNICO/A VISUAL
MERCHANDISING -
Referencial De Formação

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

TÉCNICO/A DE VISUAL MERCHANDISING	
ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:	341 – Comércio
CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO:	341028
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO:	4

Este referencial refere-se exclusivamente à componente Formação Tecnológica.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE FORMAÇÃO**Unidades de Formação de Curta Duração Obrigatórias (nucleares)**

UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
00	Realizar as atividades visual merchandiser mobilizando conhecimentos de base/transversais	01	O setor do comércio e serviços: conceitos e princípios gerais	25
		02	A atividade profissional de Técnico/a de Visual Merchandising	25
		03	Normas de saúde e segurança no trabalho no setor do comércio e serviços	25
		04	Qualidade e ambiente no setor de comércio e serviços	25
		05	Comunicação e relacionamento interpessoal	25
		06	Colaboração e trabalho em equipa	25
		07	E-Marketing – conceitos e princípios gerais	50
		08	Visual merchandising: enquadramento e evolução	25
01	Aplicar as técnicas de “merchandising” na organização e animação do espaço de exposição	09	Merchandising e promoção comercial	50
		10	Merchandising	50
02	Gerir orçamentos para projetos de visual merchandising	11	Gestão orçamental	25
		12	Custeio e gestão orçamental	50
03	Analisar as potencialidades de exposição de produto e/ou serviço e o perfil do público alvo	13	Exposição e reposição de produtos	25
		14	Espaço de intervenção - áreas de exposição, produtos e público-alvo	50
04	Elaborar planos de e-marketing em colaboração com a área do marketing	15	E-mercado	25
		16	E-consumidor	25
		17	Técnicas de planeamento de e-marketing	50
05	Elaborar, implementar e monitorizar planos de comunicação em colaboração com a área do marketing	18	Elaboração, implementação e monitorização de planos de comunicação	50
		19	Direito da comunicação de visual merchandising	50
06	Propor e colaborar em projetos de decoração e de cenografia e de composição visual	20	Cenografia e composição	50
		21	Modelos e maquetas	50
07	Configurar e gerir canais de Marketing Digital	22	Marketing Digital	50
		23	Comércio eletrónico e <i>e-business</i>	25
08	Elaborar planeamento de Visual Merchandising	24	Planeamento em Merchandising	25
		25	Plano de Merchandising	25
09	Controlar os <i>stocks</i> dos produtos comercializados pela empresa	26	Políticas de gestão de <i>stocks</i>	25
		27	Controlo e armazenagem de mercadoria	25
10	Gerir reclamações e situações de litígio no processo de vendas	28	Gestão de reclamações e litígios em vendas	50
11	Efetuar a exposição e reposição de produtos no ponto de venda	29	Marketing comercial	50
		30	Publicidade e promoção	50
		31	Técnicas de organização e dinamização de pontos de venda	50
12	Utilizar as tecnologias e as potencialidades das TIC, na rentabilização do espaço de venda	32	Tecnologias de fotografia e vídeo	50
		33	Desenho assistido por computador	50
13	Comunicar e interagir em língua inglesa no contexto de atividades de visual merchandising (nível B2 do QECRL)*	34	Comunicação em língua inglesa no contexto de atividades de visual merchandising	25
Total de Carga Horária				1325

*Alteração da designação que era Sistemas informáticos na gestão de armazéns.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

Para obter a qualificação de Técnico/a de Visual Merchandising, para além das UFCD obrigatórias (nucleares), terão também de ser realizadas 50 horas da Bolsa de UFCD opcionais não nucleares. Total da da carga horária da Formação Tecnológica 1375 horas.

Unidades de Formação de Curta Duração Opcionais (Bolsa)

UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
14	Comunicar e interagir em língua estrangeira no contexto de atividades de visual merchandising (nível B1 do QECRL)*	35	Comunicação em língua espanhola no contexto de atividades de visual merchandising	25
		36	Comunicação em língua francesa no contexto de atividades de visual merchandising	25
		37	Comunicação em língua alemã no contexto de atividades de visual merchandising	25
15	Colaborar na apresentação de produtos e participação em feiras e eventos	38	Planeamento e preparação de eventos	50
		49	Participação e avaliação de eventos	25
		40	Organização de eventos nacionais e internacionais	25

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

FICHAS DE UNIDADE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	01. O setor do comércio e serviços: Conceitos e princípios gerais		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar as principais linhas de enquadramento socioeconómico do setor do comércio e serviços. - Reconhecer as principais linhas de tendência de evolução do comércio e serviços em Portugal. - Distinguir as diferentes tipologias e modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>O setor do comércio e serviços Evolução histórica do comércio e serviços As atividades de comércio e serviço</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definição e âmbito - Caracterização e classificação <p>Caraterização do setor do comércio e serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atualidade - Tendências de evolução <p>Entidades nacionais e internacionais reguladoras do comércio e serviços Legislação fundamental relativa à atividade de comércio e serviços Modelos organizacionais Modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estruturas - Estratégias - Mercados <p>Organização funcional de um estabelecimento de comércio a retalho</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo, visando a promoção da aprendizagem ativa, incentivando atividades que permitam um contacto com a estrutura organizacional do setor do Comércio e Serviços e o reconhecimento das principais tendências de evolução.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre o setor do comércio e serviços. Documentos sobre modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços. Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre História do Comércio. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	02. A atividade do profissional de técnico/a de Visual Merchandising		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer a importância da imagem e postura profissional do/a Técnico/a Visual Merchandising. - Identificar a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional. - Distinguir os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho. - Identificar os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores do setor do comércio e da área de Visual Merchandising. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Postura e imagem profissional do/a técnico/a visual merchandising</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apresentação - Imagem - Postura/comportamento profissional - Hierarquia profissional - Categorias profissionais - Normas de cuidado pessoal - Regulamento interno <p>Atividades e competências do/a técnico/a visual merchandising</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funções e responsabilidades - Estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional nas empresas - Competências profissionais do/a técnico/a visual merchandising - A relevância da aprendizagem ao longo da vida e da atualização das competências <p>Direitos e deveres do/a técnico/a visual merchandising</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceitos e princípios da regulamentação do trabalho - Princípios gerais da legislação do trabalho do setor do comércio e serviços 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com as diferentes realidades das empresas do setor do comércio e serviços. No caso da formação de ativos, poderá optar-se pela construção de um portfólio individual em que o participante seja chamado a elencar e refletir acerca das funções e responsabilidade, bem como competências desenvolvidas ao longo da vida profissional.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Regulamentos e normativos do trabalho no setor do comércio e serviços. Normativos sobre contratação individual e coletiva. Exemplos de regulamentos internos em empresas de comércio. Referenciais de competências para o técnico/a visual merchandising. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre postura profissional. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	03. Normas de saúde e segurança no trabalho no setor do comércio e serviços		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os conceitos e princípios gerais sobre saúde e segurança no trabalho. - Identificar as normas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho no setor de comércio e serviços. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Conceitos e princípios gerais de saúde, segurança e trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Acidentes e doenças profissionais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito de acidente - Principais causas dos acidentes de trabalho - Consequências dos acidentes de trabalho - Custos diretos e indiretos dos acidentes de trabalho - Conceito de doença profissional - Principais doenças profissionais no setor do comércio e serviços <p>Prevenção de riscos profissionais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito de risco e de perigo - Tipos de risco e seu controlo - Proteção individual e coletiva - Prevenção coletiva - Prevenção individual - Condições de trabalho facilitadoras da segurança <p>Procedimentos de emergência</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sinalização de segurança - Tipos de sinais - Legislação em vigor - Procedimentos de emergência - Necessidade da existência de procedimentos de emergência - Procedimentos em caso de incêndio/sismo/acidente de trabalho grave <p>Organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enquadramento legal dos serviços de segurança, higiene e saúde no trabalho - Entidades reguladores e fontes de informação relativas à segurança e saúde - Direitos e deveres dos trabalhadores e da entidade empregadora 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos formandos apreender os conceitos e princípios acerca da saúde e segurança no trabalho e contextualizá-los face à realidade do setor do comércio e serviços. Poderão ser analisados em grupo, alguns excertos de exemplos de planos de prevenção de acidentes ou estatísticas relativamente aos acidentes e doenças profissionais mais frequentes nas empresas do setor do comércio e serviços, solicitando aos formandos que façam uma análise das medidas preventivas preconizadas.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Legislação fundamental sobre Segurança e Saúde no Trabalho. Folhetos e brochuras sobre SST. Exemplos de EPI. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre SST. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	04. Qualidade e ambiente no setor de comércio e serviços		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os conceitos e princípios básicos sobre qualidade. - Identificar as normas e procedimentos de qualidade no setor do comércio e serviços. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Conceitos e princípios gerais sobre qualidade</p> <p>Conceito de certificação e tipos de certificação de qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normas ISO - Requisitos e instrumentos das normas <p>A qualidade no setor do comércio e serviços A qualidade percebida pelo cliente Necessidades e expectativas dos clientes Tipologia de clientes e suas motivações</p> <p>Qualidade ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de resíduos - Prevenção da poluição - Proteção do ambiente - Boas práticas para o meio ambiente <p>Sistema Português da Qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normalização - Metrologia - Qualificação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a técnicas de aprendizagem ativas, por exemplo, iniciar com a técnica da “tempestade de ideias” para recolha das diferentes perceções acerca do que é a Qualidade, seguido de um trabalho de sistematização das ideias pelo formando, e das suas implicações no comércio e serviços. No caso de formações para ativos, sugere-se o recurso a uma técnica promotora da partilha de conhecimentos e experiências, seguida de alguma pesquisa individual ou de grupo acerca dos conceitos e princípios da Qualidade e do Sistema Português de Qualidade.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentação relativa a conceitos de qualidade. Exemplos de normas de qualidade e ambiente. Exemplos de textos onde o conceito de qualidade tenha diferentes significados. Documentação relativa ao Sistema Português da Qualidade. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	05. Comunicação e relacionamento interpessoal		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. - Identificar e aplicar técnicas de comunicação assertiva. - Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. - Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. - Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Processo de comunicação e estilos comunicacionais Elementos intervenientes no processo de comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação - Barreiras, internas e externas, à comunicação - Fatores facilitadores da comunicação <p>Comunicação assertiva</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características dos diferentes estilos comunicacionais - Particularidades e vantagens do perfil assertivo - Componentes verbais e não verbais da comunicação assertiva - Técnicas de comunicação assertiva <p>Processamento interno da informação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Processamento fonético - Processamento literal (significado) - Processamento reflexivo (empático) <p>A utilização das perguntas no processo de comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abertas - Fechadas - Retorno - Reformulação - Construção, adaptação, envio, receção e interpretação da mensagem 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a métodos e técnicas ativas, que permitam a aquisição dos conceitos e princípios da comunicação e a aplicação em contextos simulados, proporcionando momentos de “jogos de papéis” e/ou dramatizações de situações de comunicação e relacionamento interpessoal. No caso de se optar por uma forma de organização em <i>blended-learning</i> (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos e estejam assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais da comunicação e relacionamento interpessoal.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Recursos audiovisuais sobre situações de comunicação e relacionamento interpessoal. Documentação relativa a comunicação e diferentes estilos comunicacionais. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		06. Colaboração e trabalho em equipa	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os conceitos e princípios do trabalho em equipa. - Reconhecer as especificidades do trabalho em equipa no setor do comércio e serviços. - Distinguir os comportamentos facilitadores e dificultadores do trabalho em equipa. - Reconhecer os principais fenómenos de dinâmica de grupos. - Reconhecer a importância da flexibilidade e capacidade de adaptação a situações novas para os indivíduos e as organizações. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Equipa de trabalho: conceito e princípios de organização</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grupo vs. Equipa de trabalho - Fases de desenvolvimento, estrutura e evolução - Formas de organização: cooperação e colaboração <p>Organização das equipas nas empresas do setor do comércio e serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grande distribuição - Comércio automóvel - Distribuição produtos alimentares - Comércio a retalho - Empresas de contabilidade, auditorias e administração - <i>Contact-center</i> - Logística - Outros <p>Fenómenos de dinâmica de grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Influência social e papel social - Normas sociais - Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores - Gestão de conflitos <p>A importância da comunicação no trabalho entre equipas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fluxos de comunicação - Comunicação vertical e horizontal <p>Papel do líder na condução das equipas de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estilos de liderança - Técnicas e estratégias de gestão de pessoas e equipas 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações e outras, por forma a permitir aos formandos vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores, da relevância da abertura face à mudança e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentação de apoio sobre trabalho em equipa. Exemplos de formas de organização de equipas de trabalho em empresas do setor do comércio e serviços. Enunciado de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, etc.). Recursos multimédia/audiovisuais sobre trabalho em equipa. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	07. E-Marketing – conceitos e princípios gerais		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	50horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os conceitos e princípios do e-marketing. - Identificar e analisar as principais variáveis do e-marketing-mix. - Explicar as etapas e os pressupostos para a elaboração de um plano de <i>e-marketing</i>. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p><i>e-Marketing</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolução histórica - Conceitos básicos - Internet o novo canal do marketing - E-marketing e a economia digital - Comportamento dos <i>e-consumidores</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>E-business Buzzwords</i> de acesso à informação Marketing – principais variáveis <p><i>e-Marketing-mix</i></p> <p>4 P do <i>e-marketing</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>E-produto</i> - <i>E-preço</i> - <i>E-distribuição</i> - <i>E-comunicação</i> <p>Plano de <i>e-marketing</i></p> <p>Etapas do plano de <i>e-marketing</i></p> <p>Metodologia para a construção do plano de <i>e-marketing</i></p> <p>Técnicas e instrumentos de planeamento de <i>e-marketing</i></p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a conjugação de técnicas do estudo de caso, o trabalho de pesquisa individual ou de grupo e o trabalho de projeto, para além das técnicas expositiva e interrogativa para a explicitação dos conceitos associado ao plano de negócios e suas principais técnicas.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplos de planos de e-marketing. Enunciados de casos para analisar. Recursos multimédia/audiovisuais sobre marketing e e-marketing. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	08. Visual merchandising: enquadramento e evolução		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os conceitos e evolução histórica do Visual Merchandising. - Reconhecer o papel do Vitrinismo no Visual Merchandising. - Identificar e caracterizar os espaços comerciais. - Caracterizar os conceitos comerciais relacionados com Visual Merchandising. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Visual Merchandising: conceito e evolução histórica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito; - Relevância (necessidade e função); - Áreas de intervenção; - Áreas de conhecimento; - Evolução histórica dos estabelecimentos comerciais; - Evolução histórica das técnicas de exposição dos produtos. <p>Vitrinismo: conceito e papel no VM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vitrinismo: conceito e evolução histórica; - Vitrinismo: contributo da moda e do design; - Tipos de vitrinas; - Novas tendências; - Pontos-chave. <p>Identificação e caracterização de espaços comerciais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espaços comerciais; - Setores de atividade; - Segmentação <p>Conceitos comerciais relacionados com o Visual Merchandising</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marketing, merchandising, publicidade, mensagem; - Imagem do estabelecimento comercial: arquitetura; decoração; exposição; artes gráficas; sinalética; promoção; tratamento do cliente. 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a técnicas de aprendizagem ativas, por exemplo, iniciar com a técnica da “tempestade de ideias” para recolha das diferentes perceções acerca do que é o Visual Merchandising, seguido de um trabalho de sistematização das ideias pelo/a formando/a. No caso de formações para ativos, sugere-se o recurso a uma técnica promotora da partilha de conhecimentos e experiências, seguida de alguma pesquisa individual ou de grupo acerca dos conceitos de Vitrinismo e Visual Merchandising.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentação. Classificação Portuguesa de Atividades Económicas. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		09. Merchandising e promoção comercial	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 01
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir o conceito e os objetivos do merchandising - Diagnosticar os diferentes fatores que intervêm na otimização de um espaço comercial. - Identificar os elementos de promoção do estabelecimento comercial - Aplicar as técnicas de promoção de produtos em função dos diferentes contextos 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Merchandising Definição e terminologia específica Campos de atuação Espaço</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de reposição - Organização do espaço de venda <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lineares ▪ Gôndolas ▪ Ilhas ▪ Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda ▪ Secções ▪ Famílias ▪ Maximização do m² no linear ▪ Número de frentes por produto ▪ Exposição vertical e horizontal <p>Promoção comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programas de promoção - Principais meios de promoção <ul style="list-style-type: none"> ▪ Displays ▪ Textos publicitários ▪ Meios audiovisuais ▪ Provas de mostras e provas de cheiros ▪ Sacos e embalagens - Embalagem e promoção de produtos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Importância da embalagem e imagem do linear ▪ Importância do desenho e da cor ▪ Impacto visual ▪ Etiquetagem ▪ Simbologia promocional no linear ▪ Promoção e descontos ▪ Vales e brindes - Promoção do estabelecimento comercial <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fidelização de clientes ▪ Descontos e promoções ▪ Saldos e brindes ▪ Sacos e embrulhos ▪ Meios de divulgação da empresa 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e as simulações de situações de promoção comercial.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentação. Plantas exemplificativas. Recursos de fidelização de clientes e promoção de produtos. Enunciados de casos para analisar. Recursos multimédia/audiovisuais sobre merchandising. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		10. Merchandising	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 01
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir o conceito de merchandising e identificar os principais comportamentos do consumidor no ponto de venda. - Diagnosticar os diferentes fatores que intervêm na otimização de um espaço comercial. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Merchandising - comportamento do consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introdução <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conceito ▪ Tipos - Consumidor /comprador <ul style="list-style-type: none"> ▪ Necessidades e motivações do consumidor ▪ Critérios essenciais de seleção de uma loja ▪ Trajeto e comportamento do cliente no ponto de venda ▪ Tipo de compra <p>Otimização do espaço comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organização do espaço de venda e a interligação com a fase de venda e influência ao consumidor - Noção de secção e família - Noção de layout, linear e <i>facing</i> - Tipos de implementação, vantagens e desvantagens - Gestão do linear e rentabilidade - Tipo de equipamentos mais usados - Técnicas de reposição - Política de sortido 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de procedimentos e técnicas de merchandising. Exemplo de normas internas a seguir no merchandising. Sistema informático de gestão. Recursos multimédia/audiovisuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	11. Gestão Orçamental		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 02
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisar a importância do controlo orçamental - Identificar os objetivos da gestão orçamental - Caracterizar o ciclo da gestão orçamental - Distinguir os vários conceitos e instrumentos necessários à elaboração e gestão de um orçamento. - Identificar as características de um orçamento - Elaborar o orçamento de uma empresa - Elaborar o orçamento de programas, atividades e eventos desportivos - Analisar e interpretar o orçamento - Analisar e acompanhar o controlo orçamental 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Gestão Orçamental</p> <ul style="list-style-type: none"> - A importância da Gestão Orçamental numa organização. - Definição, objetivos e vantagens da Gestão Orçamental. - Conceito e tipologias de rendimentos e gastos. <p>Orçamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspectos a ter em consideração na elaboração de orçamentos - Orçamento de vendas - programa e orçamento de vendas - Orçamento de compras - programa e orçamento de compras - Orçamento de gastos diretos e indiretos - Orçamento de stocks - Demonstração de resultados previsionais <p>Controlo Orçamental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de controlo orçamental - Apuramento e análise de desvios 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e as simulações de situações de orçamentação a cliente através de diferentes plataformas.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Plano orçamental. Exemplos de orçamento de vendas, compras, <i>stocks</i> . Objetivos e indicadores referentes à gestão orçamental e de clientes. Sistema informático. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	12. Custeio e gestão orçamental		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 02
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar custeio industrial. - Caracterizar a gestão orçamental. - Caracterizar os elementos fundamentais na gestão orçamental. - Calcular os custos de mão-de-obra, gastos gerais, matérias-primas, sobras e subcontratações. - Elaborar orçamentação por centro de custos. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Custeio industrial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimensão do custo - Custos diretos e indiretos - Custo primário ou de fabricação - Custo industrial ou de fabricação - Custo técnico - económico - Custos figurativos ou de oportunidade - Lucros líquido e puro - Custos fixos, semifixos e variáveis - Limiar da rentabilidade - Quantidade crítica de vendas - Custeio por encomenda ou por processo - Diferentes tipos de encomendas - Passos do sistema de custeio - Custeio pelo custo direto <p>Gestão orçamental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos de gestão orçamental - Definição dos elementos necessários à <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboração de um orçamento ▪ Custos diretos/indiretos ▪ Custos fixos/variáveis ▪ Contabilidade dos custos - Elementos de gestão orçamental - Definição dos elementos necessários à: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboração de um orçamento ▪ Custos diretos/indiretos ▪ Custos fixos/variáveis ▪ Contabilidade dos custos <p>Orçamentação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinação do custo da mão-de-obra - Materiais/tabelas/preços - Sobras - Subcontratações - Gastos gerais - Elaboração de um orçamento - Cuidados a ter na elaboração de um orçamento - Como apresentar um orçamento - Aplicações informáticas de orçamentação <p>Orçamentação por centro de custos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centros de custos - Implementação de centros de custos numa empresa - Imputação dos custos 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e as simulações de situações de orçamentação a cliente através de diferentes plataformas. Implementação de técnicas de custeio.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Simulação de orçamentos. Análise de documentos e orçamentos. Mapas de custeio. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		13. Exposição e reposição de produtos	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 03
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os elementos a considerar na organização do espaço em loja e explicar o seu impacto no incremento das vendas. - Identificar os diferentes equipamentos e instrumentos de trabalho. - Aplicar as técnicas de promoção do produto, seguindo instruções diretas. - Identificar os equipamentos de exposição. - Aplicar os procedimentos de limpeza e otimização do espaço no processo de reposição / exposição. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Enquadramento sobre o espaço de venda</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relação entre as diferentes formas de exposição e a venda - Suportes de exposição - Organização dos artigos <p>Processo de reposição/ multi-reposição</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipamentos - Instrumentos de trabalho - Preparação e movimentação dos artigos - Distribuição de paletes e artigos por corredor - Controlo da rutura de stocks - Reposição dos artigos - Recolha do cartão/plástico <p>Promoção dos produtos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualidade das embalagens e imagem do linear - Impacto visual - Etiquetagem - Simbologia promocional no linear - Precificação - Preparação / exposição de campanhas promocionais 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e trabalho de projeto. No caso de se optar por uma forma de organização em <i>blended-learning</i> (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos estando assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Recursos materiais, documentais e outros a mobilizar nas ações profissionais. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		14. Espaço de intervenção - áreas de exposição, produtos e público-alvo	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 03
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar áreas de exposição. - Identificar e caracterizar produtos e público-alvo. - Aplicar as leis da composição visual na construção de uma exposição. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Identificação e caracterização de espaços de exposição</p> <ul style="list-style-type: none"> - Localização <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interior e exterior ▪ Exposição solar ▪ Parâmetros de orientação - Dimensionamento <ul style="list-style-type: none"> ▪ Altura, profundidade e comprimento ▪ Água e volume - Características <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização do espaço de venda de acordo com delimitações específicas ▪ Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda ▪ Secções e famílias ▪ Relação com o público ▪ Visibilidade ▪ Posição de destaque <p>Caracterização dos produtos e público-alvo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produtos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificação de produtos ▪ Características físicas ▪ Valor intrínseco ▪ Excentricidade ▪ Quantidade e variedade ▪ Identificação por parte do público-alvo - Público-alvo <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificação ▪ Enquadramentos socioeconómico e cultural ▪ Faixa etária <p>Leis da composição visual</p> <ul style="list-style-type: none"> - Campo <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dimensões ▪ Enquadramento ▪ Linhas de força - Forma <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dimensão ▪ Características ▪ Quantidade ▪ Variedade ▪ Forma/fundo - Valor lumínico <ul style="list-style-type: none"> ▪ Claro/escuro ▪ Gradações lumínicas - Cor <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cores primárias e secundárias ▪ Cores complementares ▪ Contrastes cromáticos ▪ Características sensoriais da cor ▪ Dimensão simbólica das cores 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, de um trabalho prático de exploração de uma base de dados de fornecedores, cálculo de indicadores-chave e análise e interpretação da evolução dos mesmos. No caso de se optar por uma forma de</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	organização em <i>blended-learning</i> (misto entre presencial e a distância), será desejável que se prevejam sessões presenciais para a realização de simulações de exploração de uma base de dados de fornecedores.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Manual de suporte às bases de dados. Exemplo de plano de apuramentos de indicadores de apoio ao controlo de gestão. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	15. E-mercado		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 04
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> - Definir e o/a formando/a e-mercado. - Identificar e aplicar técnicas de pesquisa de e-mercado. - Utilizar técnicas de planeamento de estudos de mercado 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	Noção de e-mercado Caraterísticas e benefícios do e-mercado Classificação dos e-mercados Segmentos de e-mercado Pesquisas de mercado utilizando a Internet		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o trabalho de pesquisa individual ou de grupo e análise de casos de estudo.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentação sobre e-mercado. Enunciados de casos para analisar. Recursos multimédia/audiovisuais sobre marketing e e-marketing. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	16. E-consumidor		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 04
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> - Identificar e analisar os principais comportamentos e atitudes dos e-consumidores no processo de decisão de compra. - Reconhecer a importância do comportamento consumidor para o marketing, para a estratégia e para a segmentação de mercado. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	Conceito de comportamento do e-consumidor Caraterísticas dos e-consumidores Variáveis explicativas do consumo Modelos de consumo do e-consumidor Comportamentos de utilização e de compra na Internet E-comunicação como fator influenciador de compra Processos de decisão de compra Satisfação dos e-consumidores		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo uma maior proximidade com a realidade dos formandos, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora. Neste sentido, sugere-se a utilização de técnicas ativas.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentação sobre e-mercado. Documentação sobre e-consumidores. Enunciados de casos para analisar. Recursos multimédia/audiovisuais sobre marketing e e-marketing. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	17. Técnicas de planeamento de e-marketing		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 04
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distinguir os níveis de planeamento de e-marketing. - Identificar as etapas do plano operacional de e-marketing. - Distinguir as variáveis do e-marketing mix. - Utilizar técnicas e instrumentos de planeamento de marketing. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Etapas do plano de <i>e-marketing</i> Definição de <i>e-marketing mix</i> As 4 P dos <i>e-Marketing</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - E - preço - E - produto - E - distribuição - E- comunicação <p>Estratégias de desenvolvimento das variáveis de <i>e-marketing mix</i> Metodologia para a construção do plano de <i>e-marketing</i> <i>E - objetivos</i> <i>E - posicionamento</i> estratégico Análise de situação (interna e externa)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades e ameaças <p>Parcerias Escolha dos canais de <i>e-comunicação</i> Implementação e controlo do e-plano</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho individual que permita, a partir de informação, real ou ficcionada, recolhida e preparada previamente, introduzir dados relativos ao planeamento em e-marketing. No caso de se optar por uma forma de organização em <i>blended – learning</i> (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos estando assegurados recursos audiovisuais para o efeito.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Exemplos de plano de <i>e-marketing</i>. Documentação sobre <i>e-marketing</i>. Enunciados de casos para analisar. Recursos multimédia/audiovisuais sobre e-marketing. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	18. Elaboração, implementação e monitorização de planos de comunicação		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 05
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar as etapas de elaboração do plano de comunicação. - Aplicar técnicas e instrumentos de planeamento de meios. - Identificar e analisar as variáveis do mix da comunicação. - Selecionar e utilizar estratégias de comunicação. - Selecionar e aplicar técnicas e instrumentos de monitorização e avaliação do plano de comunicação. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Comunicação de marketing: princípios básicos Fundamentais da comunicação Modelos da comunicação Modelo funcional da comunicação Funções da comunicação Gestão da comunicação: princípios e desenvolvimento do plano de comunicação Do plano de marketing ao plano de comunicação Variáveis do <i>mix</i> de comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicidade - Força de vendas - Marketing direto - Patrocínio e mecenato - Relações públicas - Promoções - Merchandising <p>Desenvolvimento do plano de comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análise da situação - Definição dos objetivos e posicionamento - Seleção do público-alvo - Escolha da mensagem - Escolha dos canais de comunicação - Definição do orçamento - Execução do plano - Avaliação dos resultados <p>Variáveis do <i>mix</i> de comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicidade - Força de vendas - Marketing direto - Patrocínio e mecenato - Relações públicas - Promoções - Merchandising <p>Estratégias de comunicação através dos canais convencionais e digitais Plano de meios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Classes de meios - Veículos de comunicação - Fatores qualitativos na seleção de meios - Seleção de meios <p>Cobertura e frequência</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cobertura Frequência - GRP - Relação entre GRP e notoriedade <p>Decisões de programação</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> - Duração e vagas - Aprendizagem e esquecimento <p>Orçamento publicitário</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Distribuição
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações e outras, por forma a permitir aos formandos vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplos de plano de comunicação. Exemplos de estratégias de marketing <i>mix</i> de comunicação. Exemplos de campanhas promocionais. Exemplos de ações de marketing direto através de canais convencionais e online (sms, e-mail e redes sociais). Exemplos de instrumentos de monitorização e avaliação do plano de comunicação. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	19. Direito da comunicação de visual merchandising		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 05
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir conceitos fundamentais de direito ligados à comunicação de visual merchandising. - Identificar os princípios gerais do direito da comunicação para o desenvolvimento de campanhas publicitárias. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Direito - introdução</p> <p>Noções básicas de direito</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito de direito - Conceito de regra jurídica - Ramos de direito - Personalidade e capacidade jurídicas <p>Direito da comunicação de marketing e visual merchandising</p> <p>Publicidade em geral</p> <p>Princípio gerais de regulação da atividade publicitária</p> <p>Regimes especiais em função do sujeito passivo e do objeto ilícito publicitário</p> <p>Fiscalização administrativa e tutela jurisdicional</p> <p>Publicidade na rádio e na televisão</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ato publicitário e ato de patrocínio - Regime jurídico - Fiscalização <p>Publicidade na internet e canais digitais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regime jurídico - Fiscalização <p>Publicidade domiciliária</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regime jurídico - Tutela jurisdicional <p>Publicidade exterior</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regime jurídico - Tutela jurisdicional 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos. Deverá ainda recorrer-se a aprendizagem baseada em problemas e experiência, nomeadamente a conjugação das técnicas de estudo de caso e <i>role-playing</i> (jogo de papéis), permitindo ao formando realizar aprendizagens integradas (conhecimentos, aptidões e atitudes) e treinar a gestão dos fluxos de informação.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentação sobre direito de comunicação em visual merchandising. Exemplos de publicidade em diversos canais e tipologias (domiciliária, exterior; radio, televisão; internet e outros canais digitais). Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.
--------------------------------------	--

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	20. Cenografia e composição		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 06
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os aspetos relacionados com a cenografia com vista à construção de cenários de enquadramento dos artigos a expor. - Aplicar os elementos e as leis da composição plástica. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Cenografia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito de cenografia - Objetivos - Principais etapas da história da cenografia em Portugal - Análise crítica dos elementos constituintes de uma cenografia - Preparação de uma proposta cenográfica e sua relação com a encenação - Inter-relação texto/cenário - Diferentes espaços de um palco e de um teatro - Adereços <p>Composição plástica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos da linguagem plástica (ponto, linha, plano, cor e textura) ▪ Plano (linhas estruturais e dinâmicas da composição); profundidade de campo ▪ Cor; dimensão semiológica, relação cor/comportamento ▪ Texturas naturais e construídas <p>Leis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Simetria, alternância, rotação e translação <p>Tipologias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cartaz <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartazes Arte Nova e Art Deco ▪ Tradição do cartaz nas artes plásticas portuguesas ▪ Traçados ordenadores mais comuns na definição da mancha de ocupação ▪ Relação texto/imagem ▪ Construção de mensagem visual <p>Sinalética e pictogramas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introdução ao estudo do <i>lettering</i>; tipos de letra, espaçamento, tipografia criativa - Relação imagem/letra - Símbolos mais usados na construção de sinalética e pictogramas 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentação sobre técnicas de cenografia e composição. Documentação sobre a atividade de cenografia em diferentes contextos de intervenção do/a técnico/a visual merchandising. Recursos multimédia/audiovisuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		21. Modelos e maquetas	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 06
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de: - Aplicar as técnicas de construção de modelos e maquetas.		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	Seleção de materiais e procedimentos de acordo com a natureza da maqueta - Metodologia de projeto - Suportes - Materiais e ferramentas - Equipamentos de corte e acabamento - Acabamento e apresentação - Normas de segurança		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Normas. Documentação da temática. Recursos. Estudos de caso. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	22. Marketing digital		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 07
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avaliar os impactos e os efeitos do advento da nova economia, as transações comerciais a partir de ambientes virtuais - B2C, B2B, B2A. - Identificar as ferramentas do e-marketing e do e-commerce. - Aplicar as ferramentas de gestão da informação e da comunicação, criando uma relação de interatividade, centrada nas necessidades dos consumidores.~ - Executar um planeamento estratégico digital 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Internet e os canais de distribuição</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Business to business – B2B</i> - <i>Business to consumer - B2C</i> - <i>One to one - O2O</i> - <i>Business to administration - B2A</i> <p>Portais/ sites/motores de busca/ centro comerciais virtuais/ lojas virtuais</p> <ul style="list-style-type: none"> - O papel do website no marketing digital - Desenvolvimento e manutenção de páginas web - Arquitetura de informação - Usabilidade - Planeamento de um Web Site - E-commerce <p>Tecnologias de informação e a relação com o cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - A tecnologia ao serviço do marketing e da comunicação - O novo consumidor digital - Mensagens e formatos de comunicação digital com o cliente <p>E-consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características - Tendências de consumo - Hábitos de consumo nas plataformas digitais - Processos de decisão de compra - Satisfação dos e-consumidores <p>E-marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito e evolução - Fundamentos do e-marketing - Vantagens da internet para os consumidores - Internet e o desenvolvimento de novas aplicações do marketing - <i>Customer relationship management (CRM)</i> <p>E-commerce</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito - Motivações para a adesão ao e-commerce - Fatores de sucesso <p>Planeamento estratégico Digital</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação do nível de maturidade e posicionamento digital; - Definição das estratégias de <i>Inbound Marketing</i>; - Definição de objetivos e métricas de Sucesso (KPI'S); - Desenvolvimento do plano de <i>Inbound Marketing</i>; - Qualificação de leads atuais e futuras; - Análise competitiva. 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Recursos multimédia/audiovisuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.
--------------------------------------	--

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	23. Comércio eletrónico e <i>e-business</i>		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 07
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar o comércio eletrónico e o <i>e-business</i>, identificando os aspetos inerentes à sua implementação. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	Comércio eletrónico Introdução ao comércio eletrónico Novos relacionamentos comerciais com os clientes e as novas tecnologias de apoio <i>E-business</i> Principais características do <i>e-business</i> Implementar o <i>e-business</i> na Internet Segurança da informação no <i>e-business</i> Perspetivas futuras do <i>e-business</i>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a exposição dos principais conceitos e técnicas deverá ser conjugada com estratégias de aprendizagem baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Enunciados de casos para analisar. Recursos multimédia/audiovisuais sobre <i>e-business</i> . Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	24. Planeamento em Merchandising		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 08
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> - utilizar os métodos e técnicas de planeamento em merchandising; - identificar os instrumentos de Planeamento; - planear o levantamento da informação num ponto de venda. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	Tipos de Planeamento Técnicas de Planeamento Fases do Plano de Merchandising <ul style="list-style-type: none"> - metodologia - diagnóstico - análise da informação recolhida - apresentação de propostas de intervenção - orçamentação - controle e avaliação de um plano Documentos de Planeamento: plano, programa e projeto		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a exposição dos principais conceitos e técnicas. Deverá ser conjugada com estratégias de aprendizagem baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentação sobre técnicas e tipos de planeamento. Estudos de caso. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		25. Plano de Merchandising	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 09
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os conhecimentos adquiridos; - Organizar a sua atividade através da elaboração de propostas de intervenção, fundamentando as opções escolhidas; - Executar intervenções num espaço comercial, tendo em conta as opções de marketing e a localização do ponto de venda no contexto urbanístico; - Definir uma estratégia global de comunicação visual do ponto de venda. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Apresentação do Ponto de Venda</p> <ul style="list-style-type: none"> - produto - posicionamento - missão - mercado - localização <p>Objetivos do Plano de Merchandising Análise do Ambiente Análise da Concorrência Análise do Comportamento do Consumidor Análise SWOT Medidas a Implementar Orçamentos Calendarização das Medidas Controlo e Avaliação do Plano</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em questões e aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Legislação e regulamentos sobre gestão de stocks. Exemplos de boas práticas de gestão de <i>stocks</i> . Documentação sobre a gestão de <i>stocks</i> em diferentes tipos de estabelecimentos e produtos comercializados. Recursos multimédia/audiovisuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	26. Políticas de gestão de stock		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 09
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar e definir os conceitos e princípios gerais de gestão de stocks. - Caracterizar a política de gestão de <i>stocks</i> 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Gestão de <i>stocks</i> - conceitos e princípios gerais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noções - Terminologia específica da gestão de stocks - A relevância da gestão de stocks na atividade comercial - A cadeia de abastecimento e seus intervenientes - A importância da logística no mercado global - Tipos de gestão de stocks - Controlo de stocks - Base de dados dos fornecedores - A encomenda articulada com a gestão de <i>stocks</i> - <i>Stocks</i> de segurança - Custos de stocks 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em questões e aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Legislação e regulamentos sobre gestão de <i>stocks</i> . Exemplos de boas práticas de gestão de <i>stocks</i> . Documentação sobre a gestão de <i>stocks</i> em diferentes tipos de estabelecimentos e produtos comercializados. Recursos multimédia/audiovisuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	27. Controlo e armazenagem de mercadoria		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 09
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os princípios gerais de gestão de armazéns. - Explicar e aplicar os procedimentos de receção e conferências de bens e produtos em armazém. - Explicar e aplicar procedimentos de expedição de mercadorias. - Reconhecer as normas de qualidade e ambiente aplicáveis ao contexto. - Distinguir e utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de <i>stocks</i> 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Armazém</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalações de armazenagem - Equipamento de armazenagem - Organização do espaço, do artigo e dos documentos - Aspetos logísticos de um pequeno armazém <p>Armazenagem</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quando e como encomendar - Stock mínimo de segurança - Receção de mercadorias e sua conferência - Controlo de entradas e saídas <p>Normas de segurança e saúde no trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de risco associados à atividade de gestão de armazéns - Métodos e instrumentos de identificação e valoração dos riscos existentes na atividade de gestão de armazéns - Técnicas de prevenção adequadas <p>Proteção coletiva – e proteção individual</p> <p>Equipamentos de proteção individual</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seleção dos equipamentos de proteção individual - Regras de utilização dos equipamentos de proteção individual <p>Sinalização de segurança aplicada ao contexto</p> <p>Sistema informático de gestão administrativa</p> <p>Funcionalidades do sistema informático de gestão de <i>stocks</i></p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Regulamentos e normativos relativos à gestão de armazéns e gestão de <i>stocks</i> . Exemplos de indicadores de gestão de <i>stocks</i> . Exemplos de procedimentos de receção, acondicionamento e expedição de bens e produtos. Normas para bens e produtos específicos. Normas de segurança e saúde no trabalho. Exemplos de documentos de boas práticas na gestão de armazéns. Recursos multimédia/audiovisuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	28 Gestão de reclamações e litígios em vendas		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 10
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os fatores críticos da gestão de reclamações em contexto de business to business. - Identificar a importância da gestão efetiva de reclamações. - Identificar e aplicar estratégias de gestão de reclamações e outros litígios no processo de vendas. - Aplicar técnicas de identificação das emoções e de controlo emocional. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Pressupostos e princípios da gestão de reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Causas das reclamações - Aspectos legais da reclamação - Resolução graciosa e contenciosa do conflito - Conflitos e litígios mais frequentes na venda em contexto <i>business to business</i> <p>A comunicação assertiva na gestão de reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> - A comunicação assertiva como resposta às situações de reclamação - O perigo iminente do conflito e as suas repercussões - As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso - As vantagens das atitudes de cooperação/compromisso <p>O controlo emocional na gestão de reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação e Caracterização das emoções - Aspectos fisiológicos, cognitivos e comportamentais das emoções - Estratégias de autodiagnóstico e de autocontrolo <p>Metodologias de gestão de reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análise da situação - Abordagem positiva - Procura de soluções - Apresentação e implementação da solução <p>Aspectos legais e administrativos da gestão de reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legislação e regulamentos aplicáveis ao tratamento de reclamações - Procedimentos para registo e encaminhamento das reclamações - Acompanhamento, controlo e verificação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e autoscopia.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Legislação e normas sobre venda em contexto <i>business to business</i> . Livro de reclamações e outra documentação sobre reclamações e litígio em processos de venda. Contratos, propostas comerciais e outra documentação contratual sobre processo de venda. Acordos especiais com clientes individuais e empresariais, clientes de grandes contas, etc. Sistema informático do serviço de vendas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre situações de reclamações em contexto <i>business to business</i> . Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	29. Marketing comercial		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os conceitos e princípios gerais do marketing comercial. - Reconhecer a influência das variáveis do mercado na atividade comercial. - Identificar e analisar as principais variáveis de marketing. - Explicar as etapas e os pressupostos para a elaboração de um plano de marketing 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Marketing – conceitos e princípios gerais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito de marketing - Terminologia de marketing - Marketing estratégico - Marketing operacional - Evolução do marketing ao longo dos tempos - Mercados - categorização, evolução e variáveis - Os clientes - segmentação - Estudos de mercado - objetivos e técnicas <p>Marketing – principais variáveis</p> <p>Teoria dos 4 P do marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produto - Preço - Distribuição - Comunicação <p>Valor do produto, preço e preço psicológico</p> <p>Plano de marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principais necessidades de um plano de marketing - Avaliar a situação do mercado e do meio - Avaliar a competitividade da empresa e seus princípios - Planificar os objetivos e meios e adaptação das ações de desenvolvimento e das ações corretivas - Operacionalização do plano de marketing <p>Etapas do desenvolvimento do plano operacional de marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etapa 1 - análise da situação interna e externa - Etapa 2 - definição dos objetivos do plano - Etapa 3 - definição da estratégia de marketing mix - Etapa 4 - afetação de recursos para a operacionalização do plano - Etapa 5 - estabelecimento do plano de ação - Etapa 6 - concretização do plano de ação - Etapa 7 - controlo das ações desencadeadas 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em questões e aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplos de planos de marketing. Enunciados de casos para analisar. Recursos multimédia/ audiovisuais sobre marketing comercial. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		30. Publicidade e promoção	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os conceitos e princípios gerais do marketing comercial. - Reconhecer a influência das variáveis do mercado na atividade comercial. - Identificar e analisar as principais variáveis de marketing. - Aplicar as técnicas da publicidade enquanto forma de comunicação, divulgação e promoção dos produtos/serviços da empresa. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Publicidade e promoção</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos e objetivos - Valores e princípios - Intervenientes <p>A decisão sobre as mensagens e suportes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão do orçamento - Avaliação dos resultados - Principais meios de promoção - Desenvolvimento de programas de promoção 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a exposição dos principais conceitos e técnicas deverá ser conjugada com estratégias de aprendizagem baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Exemplos de plano de marketing. Exemplos de publicidade e promoção. Enunciados de casos para analisar. Recursos multimédia/audiovisuais sobre marketing comercial. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		31. Técnicas de organização e dinamização de pontos de venda	
CÓDIGO DA UFCD:	0465	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os conceitos e princípios do visual merchandising. - Diagnosticar e conhecer os diferentes fatores que intervêm na otimização de um espaço comercial. - Identificar e caracterizar os espaços e a sua organização. - Analisar os fatores críticos da organização e dinamização de espaços de venda. - Aplicar técnicas de avaliação do potencial de exposição do espaço. - Selecionar e utilizar estratégias de dinamização do espaço de venda. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Merchadinsing e visual merchandising</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definição e terminologia - Áreas de atuação - Técnicas de merchandising - Técnicas de visual merchadising <p>Promoção comercial</p> <p>Programas de promoção</p> <p>Principais meios de promoção</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Displays</i> - Textos publicitários - Meios audiovisuais - Provas de mostras e provas de cheiros - Sacos e embalagens - Outros <p>Estratégias de promoção do estabelecimento comercial</p> <p>Fidelização de clientes</p> <p>Embalagem e promoção de produtos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importância da embalagem e imagem do linear - Importância do desenho e da cor - Impacto visual - Etiquetagem - Simbologia promocional no linear <p>Promoções e descontos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vales e brindes <p>Saúde e segurança no trabalho</p> <p>Tipos de risco associados à atividade de organização e dinamização do espaço de venda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incêndios - Riscos elétricos - Trabalho com máquinas e equipamentos - Movimentação manual e mecânica de cargas - Organização e dimensionamento do posto de trabalho - Posturas no trabalho - Iluminação - Trabalhos com equipamentos dotados de visor - Manuseamento de produtos perigosos - Rotulagem de produtos perigosos - Arrumação e limpeza - Atmosferas perigosas - Ruído - Produtos perigosos (rotulagem, armazenagem e manuseamento) <p>Métodos e instrumentos de identificação e valoração dos riscos existentes na atividade de organização e dinamização do espaço de venda</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>Técnicas de prevenção adequadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proteção coletiva e proteção individual <p>Equipamentos de proteção individual</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seleção dos equipamentos de proteção individual - Regras de utilização dos equipamentos de proteção individual <p>Sinalização de segurança aplicada ao contexto</p>
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a exposição dos principais conceitos e técnicas deverá ser conjugada com estratégias de aprendizagem baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de plano de visual merchandising. Exemplos de meios promocionais. Enunciados de casos para analisar. Recursos multimédia/audiovisuais sobre merchandising e visual merchandising. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	32. Desenho assistido por computador		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 12
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar técnicas de desenho assistido por computador. - Manipular corretamente os elementos básicos que compõem a linguagem visual. - Efetuar projeções ortogonais. - Aplicar técnicas de CAD 2D e 3D em contexto de visual merchandising. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Introdução aos diferentes softwares para desenho e tratamento da imagem Informática aplicada</p> <ul style="list-style-type: none"> - CorelDraw - PhotoShop - AutoCad - 3D Studio - Revit - TinkerCAD - SketchUp - Cinema 4D - FreeCAD <p>Digitalização e tratamento da imagem com editor de imagem</p> <ul style="list-style-type: none"> - Barra de ferramentas - Menus - Seleções, exercícios em modo mascar - <i>Layers</i> e sua organização <p>Desenho assistido por computador Autocad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Barra de ferramentas - Menus - <i>Layers</i> e sua organização - Blocos, conceitos, impressões, <i>paper space</i>, model <p>Desenho assistido por computador CAD 2D Desenho assistido por computador CAD 3D Maquetização tridimensional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visualização e projeções em 3D - Criação e alteração de entidades 3D (lineares, sólidos e superfícies) - Criação de imagens fotorrealistas (luzes, sombras, materiais e texturas) 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentação sobre técnicas de desenho assistido por computador. Recursos multimédia/audiovisuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		33. Tecnologias de fotografia e vídeo	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 12
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar as técnicas de fotografia utilizando adequadamente os equipamentos. - Aplicar as técnicas de vídeo utilizando adequadamente os equipamentos 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Técnicas de fotografia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luz e cor <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipos de luz (interior e exterior, de estúdio, e de flash) ▪ Identificação dos tipos de luz - luz incidente, polarizada e refletida; sombras e modelação - Composição <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enquadramento ▪ Equilíbrio de linhas de força ▪ Pontos de vista ▪ Seleção de temas - Formatos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Médios - utilizações específicas, funcionamento, composição quadrada ▪ Grandes - funcionamento da câmara técnica, utilizações específicas - Câmara fotográfica <ul style="list-style-type: none"> ▪ Funcionamento, relação obturador/diafragma, focagem, profundidade de campo, lentes e acessórios - Película <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipos de filmes, características específicas de cada um deles - Revelação e ampliação do papel <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipos de papel, provas de contacto, ampliação integral, enquadramentos e reenquadramentos ▪ Suportes digitais <p>Técnicas de vídeo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flash eletrónico <ul style="list-style-type: none"> ▪ Características de funcionamento e de utilização - Instrumentos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Câmara, equipamento de leitura, gravação e montagem ▪ Integração áudio, insersores de iluminação, sistemas de produção ▪ Composição ▪ Tipificação de planos, duração e intencionalidade da imagem, cena e sequência, interação imagem/som, composição audiovisual da sequência 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentação sobre técnicas de desenho assistido por computador. Recursos multimédia/audiais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		34. Comunicação em língua inglesa no contexto de atividades de visual merchandising	
CÓDIGO DA UFCD:	0658	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 13
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar vocabulário específico da língua inglesa no contexto de atividades de visual merchandising. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Língua inglesa no contexto de atividades de visual merchandising</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicação escrita em língua inglesa <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tradução e retroversão ▪ Documentação - Comunicação <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificação de interlocutor ▪ Estabelecer diálogos - Vocabulário de atendimento <ul style="list-style-type: none"> ▪ Saudação/Apresentação ▪ Estabelecer diálogos ▪ Simulação de situações diversas de interação - Estrutura orgânica da empresa <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cargos ▪ Funções ▪ Departamentos 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso à aprendizagem significativa, aprendizagem colaborativa e aprendizagem baseada em situações – problemas, a partilha de experiências e vivências, em língua inglesa. Neste sentido, sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica de simulação, para treinar a língua inglesa, no contexto de atividades de visual merchandising.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Glossário com vocabulário associado às atividades de visual merchandising em língua inglesa. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais para o treino da comunicação oral e escrita. Enunciados de exercícios. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

FICHAS DE UNIDADE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO OPCIONAIS/BOLSA (NÃO NUCLEARES)

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	35. Comunicação em língua espanhola no contexto de atividades de visual merchandising		
CÓDIGO DA UFCD:	6231	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 14
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar vocabulário específico da língua espanhola no contexto de atividades de visual merchandising. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Comunicação escrita em língua espanhola</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tradução e retroversão - Documentação <p>Comunicação telefónica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação de interlocutor - Estabelecer diálogos <p>Vocabulário de atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saudação/Apresentação - Estabelecer diálogos - Simulação de situações diversas de interação <p>Estrutura orgânica da empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cargos - Funções - Departamentos 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso à aprendizagem significativa, aprendizagem colaborativa e aprendizagem baseada em situações – problemas, a partilha de experiências e vivências, em língua espanhola. Neste sentido, sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica de simulação, para treinar a língua espanhola, no contexto das atividades de visual merchandising.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Glossário com vocabulário associado às atividades administrativas em língua espanhola. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais para o treino da comunicação oral e escrita. Enunciados de exercícios. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		36. Comunicação em língua francesa no contexto de atividades de visual merchandising	
CÓDIGO DA UFCD:	0698	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 14
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar vocabulário específico da língua francesa no contexto de atividades de visual merchandising. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Comunicação escrita em língua francesa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tradução e retroversão - Documentação - Comunicação Telefónica - Identificador do interlocutor - Estabelecer diálogos <p>Vocabulário de atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saudação/Apresentação - Estabelecer diálogos - Simulação de situações diversas de interação <p>Estrutura orgânica da empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cargos - Funções - Departamentos 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso à aprendizagem significativa, aprendizagem colaborativa e aprendizagem baseada em situações – problemas, a partilha de experiências e vivências, em língua francesa. Neste sentido, sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica de simulação, para treinar a língua francesa, no contexto das atividades de visual merchandising.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Glossário com vocabulário associado às atividades administrativas em língua francesa. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais para o treino da comunicação oral e escrita. Enunciados de exercícios. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	37. Comunicação em língua alemã no contexto de atividades de visual merchandising		
CÓDIGO DA UFCD:	6900	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 14
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar vocabulário específico da língua alemã no contexto de atividades de visual merchandising. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Comunicação escrita em língua alemã</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tradução e retroversão - Documentação <p>Comunicação Telefónica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificador do interlocutor - Estabelecer diálogos <p>Vocabulário de atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saudação/Apresentação - Estabelecer diálogos - Simulação de situações diversas de interação <p>Estrutura orgânica da empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cargos - Funções - Departamentos 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso à aprendizagem significativa, aprendizagem colaborativa e aprendizagem baseada em situações – problemas, a partilha de experiências e vivências, em língua alemã. Neste sentido, sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica de simulação, para treinar a língua alemã, no contexto das atividades visual merchandising.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Glossário com vocabulário associado às atividades administrativas em língua alemã. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais para o treino da comunicação oral e escrita. Enunciados de exercícios. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	38. Planeamento e preparação de eventos		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 15
DURAÇÃO:	50horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os diferentes tipos de eventos. - Identificar as fases a considerar no planeamento de um evento. - Definir um plano de atividades. - Identificar as diferentes componentes do orçamento para planeamento de um evento. - Aplicar técnicas de cálculo orçamental. - Identificar os vários intervenientes na logística de eventos. - Identificar os principais suportes de comunicação de eventos. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Tipos de eventos Fases no planeamento de eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparação - Execução - Avaliação <p>Orçamentação de eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fatores determinantes na orçamentação - Aluguer do espaço, stand, transportes das mercadorias, serviços da feira, recursos humanos, publicidade e divulgação, deslocações e estadias - Estimativa do orçamento de eventos - Análise dos custos do evento - Custos da fase de planeamento e preparação - Custos da fase de realização do evento - Custos relacionados com a fase de avaliação do evento - Análise das receitas do evento - Análise do investimento - Análise das receitas esperadas <p>Análise dos recursos financeiros</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análise dos recursos existentes <p>Intervenientes na logística de eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construtores de stands, agentes transitários, agências de viagens, gráficas e empresas de artigos publicitários <p>Principais suportes de comunicação de eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posters, catálogo, anúncios, <i>banners</i>, animação no stand, anúncios nos OCS, <i>press-releases</i> 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o trabalho de pesquisa individual ou de grupo e o estudo de casos práticos. Poderão ainda ser utilizadas técnicas expositivas e interrogativas para a explicitação dos conceitos associados ao planeamento de eventos.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de informação sobre mercados internacionais; Exemplo de informação sobre política de marketing; Exemplo de informação sobre política de promoção e publicidade; Exemplo de informação sobre eventos; Exemplo de regulamento de eventos; Exemplo de bases de dados com contatos para organizar a logística do evento; Exemplo de suportes de comunicação de uma organização; Software específico; Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis; Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem; Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	39. Participação e avaliação de eventos		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 15
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer diferentes estilos e níveis comunicacionais; - Identificar os aspetos-chave da comunicação em eventos; - Aplicar técnicas de comunicação assertiva; - Aplicar técnicas de apresentação de produtos; - Aplicar técnicas de avaliação de eventos 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação - Diferentes perfis comunicacionais - Fatores facilitadores e dificultadores da comunicação verbal e não-verbal <p>Comunicação assertiva</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características dos diferentes perfis comunicacionais - Particularidades e vantagens do perfil assertivo - Componentes verbais e não-verbais da comunicação assertiva - Técnicas de comunicação assertiva <p>Aspetos chave da comunicação em eventos</p> <p>Apresentação de produtos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Embalagem - Rótulos e etiquetagem - Mais-valias <p>Técnicas de avaliação de eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Critérios de avaliação - Nº de visitantes - Percentagem de decisores de compra - Impacto causado - Custo por visitante - Contactos qualificados - Angariação de encomendas - Potenciais novos clientes - Relatórios de participação em eventos 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a metodologias que permitam aos formandos a experimentação de situações próximas do contexto real de exercício. Deverão ser conjugadas as técnicas da demonstração e da simulação em todas as aprendizagens de técnicas e procedimentos. Poderão também ser utilizadas as técnicas de projeto e pesquisa individual ou de grupo para as aprendizagens relativas a conceitos e princípios. De igual modo, para a dimensão relativa à comunicação em contexto de eventos, poderá ser usada a técnica do <i>role-playing</i> (jogo de papéis) para treino das competências comunicacionais. No caso de se optar por uma forma de organização em <i>blended-learning</i> (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos estando assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais da comunicação no contexto de um evento.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Exemplo de informação sobre eventos; Exemplo de regulamento de eventos; Exemplo de formas de apresentação de produtos; Exemplos de documentação promocional, brindes; enunciados de casos e exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos); Software específico; Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis; Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem; Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	40. Organização de eventos nacionais e internacionais		
CÓDIGO DA UFCD:	6228	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC15
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar as fases a considerar no planeamento de um evento. - Identificar as diferentes componentes do orçamento para planeamento de um evento. - Identificar os principais suportes de comunicação de eventos - Reconhecer o papel do apoio administrativo nos diferentes tipos de eventos nacionais e internacionais. - Identificar e aplicar as regras protocolares. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Os vários tipos de eventos Funções da comissão organizadora Funções do secretariado Lei das Precedências do Protocolo do Estado Português (Lei nº 40/2006) Regras protocolares O Protocolo da União Europeia Orçamentação de eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fatores determinantes na orçamentação - Estimativa do orçamento de eventos - Análise dos recursos associados ao evento - Análise das receitas do evento - Análise do investimento <p>Planeamento e organização de eventos nacionais e internacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos do evento - Organização de agenda (formal e informal) - Deslocações internas e externas - Intervenientes na logística de eventos - Documentação de suporte ao evento - Protocolo e formas de cortesia 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de informação sobre mercados internacionais. Exemplo de planeamento de evento promocional. Exemplo de instrumentos de apoio ao planeamento: cronograma, gráfico de Gantt e/ou outros instrumentos. Exemplos de estratégia de marketing pré-evento. Exemplos de plano de organização de evento. Exemplos de recursos visuais de promoção de eventos. Exemplos de documentação de boas práticas. Recursos multimédia/audiovisuais. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		



TÉCNICO/A DE
LOGÍSTICA - Referencial
De Competências

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

TÉCNICO/A DE LOGÍSTICA	
ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:	341 – Comércio
CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO:	3411001
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO:	4

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO

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

CONDIÇÕES DE CONTEXTO:

Exerce a sua função em departamentos de logística, integrados em diferentes tipologias e setores de atividade, como sejam empresas de comércio e serviços, transitários, empresas de transporte e distribuição e outras entidades especializadas em serviços logísticos.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA:**Unidades de Competência Obrigatórias (nucleares)**

ÁREAS FUNCIONAIS	UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD (NUCLEAR)
Transversal	00	Realizar às atividades logísticas mobilizando conhecimentos de base/transversais	01,02,03,12,13,14,15,16,17
Gestão de armazéns	01	Movimentar e operar empilhadores	04
	02	Organizar e gerir as operações de receção de mercadorias em armazém	05,06,07
	03	Coordenar o processo de armazenagem	08
	04	Coordenar o processo de preparação de mercadorias	09
	05	Organizar e gerir as operações de expedição de mercadorias	10
	06	Prevenir quebras de mercadorias	11
Serviço ao cliente	07	Informar e esclarecer o cliente relativamente a operações logísticas	18
Gestão de stocks e aprovisionamento	08	Efetuar a gestão de <i>stocks</i> e indicadores de stocks	19
	09	Efetuar a gestão de indicadores da performance logística e implementar programas de melhoria	20,21,22
Gestão do negócio	10	Coordenar a atividade das equipas de trabalho da operação logística	23
	11	Comunicar e interagir em língua estrangeira em contexto de logística*	24

* A UC de línguas estrangeiras não foi desenvolvida neste referencial de competências.

Unidades de Competência Opcionais (não nucleares)

ÁREAS FUNCIONAIS	UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD (BOLSA)
Gestão do negócio	10	Coordenar a atividade das equipas de trabalho da operação logística	25,26
	11	Comunicar e interagir em língua estrangeira em contexto de logística*	27,28,29
Gestão da distribuição	12	Programar, preparar e acompanhar a distribuição a clientes	30
Gestão de stocks e aprovisionamento	13	Organizar e acompanhar o processo de compras	31
Transversal	00	Realizar às atividades logísticas mobilizando conhecimentos de base/transversais	32,33,34,35,36,37,38,39,40,41

* A UC de línguas estrangeiras não foi desenvolvida neste referencial de competências.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

FICHAS DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	01. MOVIMENTAR E OPERAR EMPILHADORES		
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 04
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Conduzir empilhadores	CD 1.1. Selecionando o tipo de empilhador adequado às características da mercadoria, ao layout do armazém e à disponibilidade de recursos		
	CD 1.2. Realizando as operações de movimentação e elevação de mercadorias e seus componentes		
	CD 1.3. Operando o equipamento em respeito pelas normas de condução, movimentação e estacionamento em segurança		
	CD 1.4. Cumprindo as instruções de segurança na utilização destes equipamentos		
RP2. Efetuar a manutenção preventiva de empilhadores	CD 2.1. Identificando avarias e problemas de funcionamento e atuando de acordo com os procedimentos internos		
	CD 2.2. Assegurando a limpeza e manutenção de acordo com as instruções do fabricante		
	CD 2.3. Verificando a carga e a manutenção das baterias		
	CD 2.4. Cumprimentos as normas de segurança e saúde no trabalho		
CD 2.5. Assegurando o registo da operação realizada no sistema de informação e na documentação do equipamento			
PRODUTOS/OUTPUTS:			
<p>Condução de empilhadores. Manutenção do empilhador realizada. Registo de falhas e problemas de funcionamento e das ações tomadas. Registo da manutenção efetuada.</p>			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Conduzir empilhadores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de máquinas de movimentação e elevação de mercadorias e seus componentes ▪ Aprofundados de técnicas de condução e movimentação de empilhadores ▪ Aprofundados de condução em segurança ▪ Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho ▪ Fundamentais de ergonomia ▪ Fundamentais de princípios da manutenção de empilhadores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de logística na condução e manutenção de empilhadores ▪ Identificar e caracterizar os diferentes tipos de máquinas de movimentação e elevação de mercadorias e seus componentes ▪ Aplicar técnicas de condução e movimentação de empilhadores ▪ Identificar e aplicar normas de condução de empilhadores em segurança ▪ Aplicar procedimentos de deteção de avarias e problemas de funcionamento de empilhadores ▪ Aplicar princípios de manutenção de empilhadores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<p>RP2. Efetuar a manutenção preventiva de empilhadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados sobre métodos e técnicas de expedição de mercadorias ▪ Aprofundados de tipos de armazenagem ▪ Aprofundados de planeamento e gestão dos recursos do processo logístico ▪ Aprofundados de equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias e meios de transporte ▪ Aprofundados sobre técnicas de embalagem logística ▪ Aprofundados sobre sistemas de informação logística na operação de armazenagem ▪ Fundamentais de normas de qualidade e sistemas de organização da produção ▪ Fundamentais de normas de ambiente e gestão de resíduos ▪ Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho ▪ Fundamentais sobre técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho ▪ Aprofundados de comunicação e relações interpessoais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar os fatores críticos na expedição de mercadorias ▪ Aplicar procedimentos de coordenação e supervisão das operações de expedição de mercadorias ▪ Aplicar procedimentos de verificação em <i>cross-docking</i> ▪ Aplicar estratégias de maximização da utilização dos recursos existentes ▪ Aplicar procedimentos de verificação e resolução de situações de não conformidades e correção de erros ▪ Identificar e aplicar técnicas de gestão de equipas de trabalho ▪ Utilizar técnicas de comunicação assertiva ▪ Utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Normas de segurança para a condução de máquinas de movimentação e elevação de mercadorias e seus componentes. Procedimentos de manutenção preventiva dos equipamentos. Instruções de funcionamento e manutenção dos equipamentos. Normas de segurança e saúde no trabalho. Procedimentos para registo de avarias e problemas de funcionamento das máquinas e equipamentos.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	02. ORGANIZAR E GERIR AS OPERAÇÕES DE RECEÇÃO DE MERCADORIAS EM ARMAZÉM		
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 05, 06 e 07
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Planear a receção das mercadorias	CD 1.1. Definindo as prioridades de receção, horários/janelas, porta de entrada, agendamento de fornecedores, equipas de trabalho, processos de conferência especiais e equipamentos		
	CD 1.2. Respeitando as orientações do plano de trabalho, as especificidades da gama de produtos, os padrões de qualidade definidos e os fluxos inerentes ao processo logístico em vigor na entidade		
RP2. Coordenar a receção e conferência das mercadorias	CD 2.1. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo de receção e conferência das mercadorias		
	CD 2.2. Assegurando a conferência documental (nota de encomenda; guia de transporte, CMR; faturas; guias de remessa; documentação técnica e/ou aduaneira)		
	CD 2.3. Assegurando a conferência física de acordo com os critérios definidos (qualidade, quantidades, rotulagem, conservação, validade, tradução, certificados oficiais, etc.)		
	CD 2.4. Analisando não conformidades e atuando de acordo com os procedimentos internos		
	CD 2.5. Assegurando o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho		
RP3. Coordenar o registo administrativo das mercadorias entradas	CD 3.1. Assegurando o arquivo físico e digital da documentação		
	CD 3.2. Assegurando o registo da informação no sistema de gestão de informação instalado		
RP4. Confirmar a posição das mercadorias no armazém	CD 4.1. Respeitando o layout do armazém, o tipo de armazenagem e as características das mercadorias		
	CD 4.2. Considerando as variáveis aplicáveis à definição da estratégia de stockagem (densidade; utilização efetiva; acesso)		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
<p>Plano de trabalho das mercadorias a rececionar no armazém. Procedimentos internos para a receção e conferência de mercadorias. Registo de falhas e divergências na receção. Mercadorias rececionadas registadas no sistema informático. Estratégia de stockagem das mercadorias definida.</p>			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Planear a receção de mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais da cadeia de abastecimentos ▪ Aprofundados de princípios gerais de receção em armazéns ▪ Fundamentais de tipos de processos logísticos e seu planeamento ▪ Fundamentais de tipos de armazenagem ▪ Fundamentais de métodos de organização do armazém ▪ Fundamentais da terminologia da logística ▪ Aprofundados de procedimentos de planeamento da receção em armazéns ▪ Básicos de planeamento estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar os intervenientes principais na cadeia de abastecimentos e o seu posicionamento na cadeia ▪ Descrever as funções do técnico de logística nas operações de receção de mercadorias no armazém ▪ Identificar e aplicar os princípios gerais da receção em armazém ▪ Identificar e aplicar procedimentos inerentes a planeamento da receção ▪ Identificar e quantificar os meios humanos, matérias e técnicos afetos ao processo logístico ▪ Utilizar as técnicas de planeamento e gestão dos recursos associados ao processo logístico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de adaptação à dinâmica organizacional

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Coordenar a receção e conferência das mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de regulamentos e normativos relativos à receção e conferência de mercadorias em armazéns ▪ Aprofundados de planeamento e gestão dos recursos do processo logístico ▪ Aprofundados de procedimentos de receção de mercadorias ▪ Aprofundados de equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias e meios de transporte ▪ Aprofundados de sistemas de informação na operação de armazenagem ▪ Fundamentais normas de qualidade e sistemas de organização da produção ▪ Fundamentais de normas de ambiente e gestão de resíduos ▪ Fundamentais de normas de segurança das operações logísticas e do manuseamento dos equipamentos e materiais ▪ Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho ▪ Fundamentais de gestão e liderança de equipas ▪ Aprofundados de comunicação e relações interpessoais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpretar regulamentos e normativos sobre receção e conferência de mercadorias em armazéns ▪ Utilizar as técnicas de planeamento e gestão dos recursos associados ao processo logístico ▪ Identificar e aplicar as normas de qualidade e ambiente aplicadas às operações logísticas ▪ Interpretar e aplicar normas de segurança e saúde no trabalho ▪ Identificar e aplicar técnicas de gestão de equipas de trabalho ▪ Aplicar técnicas de comunicação assertiva ▪ Utilizar as funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns ▪ Compreender aos principais requisitos da qualidade aplicáveis à receção de mercadorias em armazém 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes
RP3. Coordenar o registo administrativo das mercadorias entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de regulamentos e normativos relativos à receção e conferência de mercadorias em armazéns ▪ Aprofundados de procedimentos administrativos de receção e conferência de mercadorias ▪ Aprofundados de sistemas de informação na operação de armazenagem 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpretar regulamentos e normativos sobre receção e conferência de mercadorias em armazéns ▪ Identificar e aplicar os procedimentos gerais e internos de receção e conferência de mercadorias ▪ Identificar e utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes
RP4. Confirmar a posição das mercadorias no armazém	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de métodos de organização de armazéns ▪ Fundamentais de métodos de stockagem ▪ Básicos sobre normas e requisitos da qualidade e ambiente ▪ Aprofundados de sistemas de informação na operação de armazenagem 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar e aplicar técnicas de organização interna dos armazéns ▪ Selecionar e aplicar métodos de stockagem ▪ Identificar e utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

RECURSOS EXTERNOS:

Regulamentos e normativos relativos aos processos logísticos.

Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis.

Layout do armazém.

Procedimentos gerais e internos de receção e conferência de mercadorias.

Normas para armazenagem de mercadorias específicas (por exemplo, perecíveis; fitossanitários; outros).

Normas de qualidade e ambiente.

Normas de segurança e saúde no trabalho.

Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias.

Sistema informático de gestão das operações de armazenagem.

Documentação de boas práticas na gestão de armazéns.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		03. COORDENAR O PROCESSO DE ARMAZENAGEM	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 08
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Elaborar e atualizar o plano de armazenagem	CD 1.1. Considerando os tipos de armazém (temporária vs permanente; interiores vs exteriores; etc.), os fatores de armazenagem (características da mercadoria, frequência, lote, setores, outros)		
	CD 1.2. Considerando as estratégias de armazenagem (disposição do armazém; posicionamento; outros) e alocação de mercadorias		
	CD 1.3. Revendo os produtos armazenados segundo os critérios de armazenagem (FIFO; LIFO; FEFO)		
	CD 1.4. Alocando os recursos humanos e materiais necessários às operações a realizar		
	CD 1.5. Definindo indicadores de qualidade para os serviços de armazenagem e as condições ambientais aplicáveis		
	CD 1.6. Respeitando as normas gerais e internas de segurança de pessoas e materiais		
	CD 1.7. Respeitando o plano e os procedimentos de emergência definidos		
RP2. Coordenar e supervisionar o processo de armazenagem	CD 2.1. Recorrendo a sistemas e ferramentas de controlo e monitorização das operações (mapas de produtos; listagens de movimentos; mapas de circulação; ciclos de funcionamento; sistemas informáticos; etc.)		
	CD 2.2. Comunicando de forma clara e compreensível com os elementos da equipa de trabalho		
	CD 2.3. Verificando as condições de funcionamento das máquinas e equipamentos a utilizar nas operações		
	CD 2.4. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança		
RP3. Coordenar e supervisionar o abastecimento dos lugares de preparação	CD 3.1. Respeitando os procedimentos para o abastecimento dos lugares de preparação		
	CD 3.2. Alocando os recursos humanos e materiais necessários às operações a realizar		
RP4. Analisar o estado do stock armazenado	CD 4.1. Recorrendo a sistemas informáticos de gestão de stocks para avaliação de indicadores (rastreadibilidade dos produtos, taxa de ocupação, estado da operação)		
	CD 4.2. Analisando não conformidades e atuando de acordo com os procedimentos internos definidos		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Plano de armazenagem. Mapas e listagens relativas à organização das operações. Registo da análise do estado dos stocks. Mapa de falhas e desperdícios (particulares e processuais).			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Elaborar e atualizar o plano de armazenagem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de princípios gerais de armazenagem ▪ Aprofundados de tipos de armazéns e organização dos espaços ▪ Aprofundados de tipos de armazéns ▪ Fundamentais de técnicas de planeamento aplicadas às operações logísticas ▪ Básicos de planeamento estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar e aplicar os princípios gerais da receção em armazém ▪ Identificar e aplicar procedimentos inerentes a planeamento de armazenagem ▪ Identificar as funções do técnico de logística no processo de armazenagem ▪ Identificar e quantificar os meios humanos, matérias e técnicos a afetar ao processo logístico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes ▪ Demonstrar capacidade de adaptação à dinâmica organizacional

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<p>RP2. Coordenar e supervisionar o processo de armazenagem</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de regulamentos e normativos relativos ao processo de armazenagem ▪ Aprofundados de planeamento e gestão do processo de armazenagem ▪ Aprofundados de equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias e meios de transporte ▪ Fundamentais de preparação e manuseamento de substâncias ▪ Aprofundados sobre sistemas de informação logística na operação de armazenagem ▪ Fundamentais de normas de qualidade e sistemas de organização da produção ▪ Fundamentais de normas de ambiente e gestão de resíduos ▪ Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho ▪ Fundamentais sobre técnicas de gestão e liderança de equipas ▪ Aprofundados de sistemas e ferramentas de controlo e monitorização das operações de armazenagem ▪ Aprofundados de comunicação e relações interpessoais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpretar regulamentos e normativos sobre receção e conferência de mercadorias em armazéns ▪ Utilizar as técnicas de planeamento e gestão dos recursos associados ao processo logístico ▪ Aplicar técnicas de manuseamento de substâncias perigosas e identificar as formas de sinalização e de rotulagem a aplicar ▪ Utilizar ferramentas de controlo e monitorização das operações ▪ Identificar e aplicar técnicas de gestão de equipas de trabalho ▪ Utilizar técnicas de comunicação assertiva ▪ Identificar e utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns ▪ Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho ▪ Aplicar normas e requisitos da qualidade e ambiente ▪ Selecionar sistemas e aplicar ferramentas de monitorização e controlo das operações de armazenagem 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de liderança ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Capacidade de observação e atenção a detalhes ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos ▪ Demonstrar facilidade no relacionamento com os outros ▪ Demonstrar facilidade de mobilização e motivação da equipa de trabalho ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
<p>RP3. Coordenar e supervisionar o abastecimento dos lugares de preparação</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de procedimentos de abastecimentos dos lugares de preparação ▪ Aprofundados sobre sistemas de informação na gestão de armazéns ▪ Fundamentais de normas de qualidade e sistemas de organização da produção ▪ Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho ▪ Fundamentais sobre técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho ▪ Aprofundados de comunicação e relações interpessoais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar os procedimentos de abastecimentos dos lugares de preparação ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema de informação de gestão de armazéns ▪ Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho ▪ Aplicar normas e requisitos da qualidade e ambiente ▪ Identificar e aplicar técnicas de gestão de equipas de trabalho ▪ Utilizar técnicas de comunicação assertiva 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Capacidade de observação e atenção a detalhes ▪ Demonstrar capacidade de liderança ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos ▪ Demonstrar facilidade no relacionamento com os outros ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar facilidade de mobilização e motivação da equipa de trabalho ▪ Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP4. Analisar o estado do stock armazenado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados sistemas informáticos de gestão de stocks ▪ Aprofundados sistemas de sistemas de informação na operação logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar ferramentas de apoio à análise de problemas e tomada de decisão ▪ Identificar e utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns ▪ Utilizar ferramentas de controlo de qualidade na operação logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de iniciativa e proatividade
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos aos processos logísticos. Planos de armazenagens da entidade. Layout do armazém. Procedimentos gerais e internos de abastecimentos de lugares de preparação. Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias. Normas/orientações para atuação em casos de não- conformidade. Documentação de boas práticas na gestão de armazéns. Sistema informático de gestão de stocks e de operações de armazenagem</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		04. COORDENAR O PROCESSO DE PREPARAÇÃO DE MERCADORIAS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 09
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Planear o processo de preparação de encomendas	CD 1.1. Respeitando os pedidos (encomendas, ordens de expedição, etc.) e os fatores chave para a definição do método de preparação (número de operadores; número de produtos por pedido; períodos para agendamento; estrutura física do armazém, tecnologia existente, tipologia de estantes, outros)		
	CD 1.2. Definindo as equipas de trabalho e a distribuição de tarefas de acordo com as necessidades e as competências dos profissionais		
	CD 1.3. Definindo os recursos materiais a utilizar nas atividades de <i>picking</i> de acordo com as necessidades e as disponibilidades		
RP2. Coordenar e supervisionar o processo de preparação de encomendas	CD 2.1. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo de separação e preparação de pedidos		
	CD 2.2. Assegurando a conferência qualitativa e quantitativa da mercadoria a separar de acordo com o pedido (nota de encomenda, guia de remessa, etc.)		
	CD 2.3. Respeitando os procedimentos para o acompanhamento e controlo do <i>picking</i> (sistema de redução de erros, pesagem, <i>picking by light</i> , definição dos percursos de <i>picking</i> , recontagem aleatória de mercadoria)		
	CD 2.4. Implementando mecanismos de prevenção e/ou diminuição da quebra de mercadorias		
	CD 2.5. Reportando não conformidades e atuando de acordo com os procedimentos definidos		
	CD 2.6. Afixando indicadores de qualidade da operação (quebra, produtividade, erro, acidentes de trabalho, níveis de serviço, etc.) e dando orientações para melhoria do desempenho		
	CD 2.7. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho		
	CD 2.8. Assegurando o registo das operações realizadas no sistema de informação		
RP3. Coordenar as atividades de acondicionamento e manuseamento das mercadorias	CD 3.1. Respeitando as normas e procedimentos gerais e específicos de acondicionamento e manuseamento das mercadorias		
	CD 3.2. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade das atividades de acondicionamento e manuseamento das mercadorias		
	CD 3.3. Analisando o estado do stock armazenado e reportando não conformidades de acordo com os procedimentos definidos		
	CD 3.4. Assegurando o registo das operações realizadas no sistema de informação		
	CD 3.5. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Plano de trabalho das atividades de preparação (rota de picking, recursos humanos e materiais a alocar, prioridades, cuidados especiais, etc.). Lista de picking. Registo dos pedidos separados e preparados no sistema de informação. Registo de não conformidades, falhas, erros e acidentes.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Planear o processo de preparação de encomendas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de princípios gerais dos processos de preparação de mercadorias ▪ Aprofundados de métodos de picking ▪ Aprofundados de planeamento na operação logística ▪ Fundamentais de equipamentos e recursos da operação logística ▪ Básicos de planeamento estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de logística na preparação de mercadorias ▪ Descrever e analisar as principais opções estratégicas em logística ▪ Identificar e aplicar os princípios do sistema de picking ▪ Identificar os fatores críticos das atividades de picking ▪ Aplicar procedimentos de acompanhamento e controlo do picking ▪ Utilizar técnicas e instrumentos de planeamento operacional na logística ▪ Aplicar ferramentas de tomada de decisão sobre a operação logística ▪ Identificar e quantificar os meios humanos, matérias e técnicos a afetar 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de adaptação à dinâmica organizacional

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<p>RP2. Coordenar e supervisionar o processo de preparação de encomendas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de planeamento e gestão dos recursos do processo logístico ▪ Aprofundados de coordenação e supervisão do processo de preparação de encomendas ▪ Aprofundados de equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias e meios de transporte ▪ Aprofundados de sistemas de localização de mercadorias ▪ Aprofundados de sistemas de preparação de encomendas ▪ Aprofundados sobre sistemas de informação logística na operação de armazenagem ▪ Fundamentais de normas de qualidade e sistemas de organização da produção ▪ Fundamentais de normas de ambiente e gestão de resíduos ▪ Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho ▪ Fundamentais sobre técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho ▪ Aprofundados de comunicação e relações interpessoais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar ferramentas de tomada de decisão sobre as operações logística ▪ Aplicar procedimentos de localização de mercadorias ▪ Aplicar procedimentos de preparação de encomendas ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à coordenação e supervisão da preparação da armazenagem ▪ Identificar e aplicar técnicas de gestão de equipas de trabalho ▪ Utilizar técnicas de comunicação assertiva ▪ Utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de liderança ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos ▪ Demonstrar facilidade no relacionamento com os outros ▪ Demonstrar facilidade de mobilização e motivação da equipa de trabalho ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
<p>RP3. Coordenar as atividades de acondicionamento e manuseamento das mercadorias</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de métodos condicionamento e manuseamento de mercadorias ▪ Aprofundados sobre sistemas de informação logística na operação de armazenagem ▪ Fundamentais de normas de qualidade e sistemas de organização da produção ▪ Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho ▪ Fundamentais sobre técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho ▪ Aprofundados de comunicação e relações interpessoais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar os fatores críticos no acondicionamento e manuseamento de mercadorias ▪ Aplicar os procedimentos de condicionamento e manuseamento de mercadorias ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à coordenação e supervisão do acondicionamento e manuseamento de mercadorias ▪ Identificar e aplicar técnicas de gestão de equipas de trabalho ▪ Utilizar técnicas de comunicação assertiva ▪ Utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de liderança ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos ▪ Demonstrar facilidade no relacionamento com os outros ▪ Demonstrar facilidade de mobilização e motivação da equipa de trabalho ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS EXTERNOS:

Plano de armazenagem.

Layout do armazém.

Mapas de produtos por família/marca.

Lista de movimentos.

Procedimentos gerais e internos para a preparação, separação e acondicionamento de mercadorias.

Normas de qualidade e ambiente.

Normas de segurança e saúde no trabalho.

Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de preparação e separação de mercadorias.

Sistema informático de gestão do armazém.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:			
05. ORGANIZAR E GERIR AS OPERAÇÕES DE EXPEDIÇÃO DE MERCADORIAS			
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 10
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Planear o processo de expedição das mercadorias	CD 1.1. Respeitando o plano de trabalhos e os fatores chave para a definição do método (número de produtos a expedir; tempos de expedição; prioridades; outros)		
	CD 1.2. Definindo as equipas de trabalho e a distribuição de tarefas de acordo com as necessidades e as competências dos profissionais		
	CD 1.3. Definindo os recursos materiais a utilizar nas atividades de expedição de acordo com as necessidades e as disponibilidades		
RP2. Coordenar as atividades de expedição das mercadorias	CD 2.1. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo de expedição		
	CD 2.2. Assegurando a conferência qualitativa e quantitativa da mercadoria a expedir de acordo com o pedido (nota de encomenda, guia de remessa, fatura, etc.)		
	CD 2.3. Verificando não conformidades, erros e falhas no processo de acondicionamento da mercadoria e atuando de acordo com os procedimentos definidos		
	CD 2.4. Definindo indicadores de qualidade da operação e dando indicações para melhoria no desempenho		
	CD 2.5. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho		
	CD 2.6. Assegurando o registo das operações realizadas no sistema de informação		
RP3. Coordenar as atividades de arrumação, proteção e acondicionamento das mercadorias	CD 3.1. Respeitando as normas e procedimentos de arrumação, proteção e acondicionamento das mercadorias		
	CD 3.2. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo de expedição		
	CD 3.3. Considerando as estratégias de maximização da utilização dos recursos existentes (agendamento de tarefas, planeamento de fluxos e percursos, organização do trabalho por turnos ou alternância de horários, etc.)		
	CD 3.4. Respeitando os procedimentos para a embalagem logística		
	CD 3.5. Promovendo e controlando a qualidade de desempenho e o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho		
RP4. Coordenar o registo administrativo da expedição de mercadorias	CD 4.1. Emitindo documentação relativa à expedição de mercadorias (fatura; guia de remessa; manifestos de carga, documentação técnica do produto, outra) de acordo com os procedimentos gerais e internos		
	CD 4.2. Respeitando as normas gerais e internas para a expedição de mercadorias		
	CD 4.3. Recorrendo a sistema de informação de gestão de armazéns		
RP5. Verificar o fecho administrativo da expedição	CD 5.1. Identificando não conformidades e atuando de acordo com os procedimentos definidos		
	CD 5.2. Assegurando o registo das operações realizadas no sistema de informação		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Plano da expedição de mercadoria. Mercadoria arrumada, protegida e acondicionada. Documentação relativa à mercadoria expedida (fatura; guia de remessa; outra). Registo das mercadorias expedidas no sistema de informação. Registo de não conformidades detetadas e ações tomadas.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Planear o processo de expedição das mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de princípios gerais de expedição Aprofundados de métodos e técnicas de expedição de mercadorias Aprofundados de planeamento operacional na operação logística Fundamentais de equipamentos e materiais necessários à expedição Básicos de planeamento estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de logística na expedição de mercadorias Analisar o plano de trabalho e as especificidades a considerar na expedição Identificar os fatores críticos do processo de expedição Utilizar as funcionalidades do sistema de informação de gestão do armazém Utilizar técnicas e instrumentos de planeamento operacional na operação logística Aplicar ferramentas de tomada de decisão sobre a operação logística Identificar e quantificar os meios humanos, matérias e técnicos a afetar ao processo logístico 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de adaptação à dinâmica organizacional

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Coordenar as atividades de expedição das mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados sobre métodos e técnicas de expedição de mercadorias ▪ Aprofundados de tipos de armazenagem ▪ Aprofundados de planeamento e gestão dos recursos do processo logístico ▪ Aprofundados de equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias e meios de transporte ▪ Aprofundados sobre sistemas de informação logística na operação de armazenagem ▪ Fundamentais de normas de qualidade e sistemas de organização da produção ▪ Fundamentais de normas de ambiente e gestão de resíduos ▪ Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho ▪ Fundamentais sobre técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho ▪ Aprofundados de comunicação e relações interpessoais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar os fatores críticos na expedição de mercadorias ▪ Aplicar procedimentos de coordenação e supervisão das operações de expedição de mercadorias ▪ Aplicar procedimentos de verificação em cross-docking ▪ Aplicar estratégias de maximização da utilização dos recursos existentes ▪ Aplicar procedimentos de verificação e resolução de situações de não conformidades e correção de erros ▪ Identificar e aplicar técnicas de gestão de equipas de trabalho ▪ Utilizar técnicas de comunicação assertiva ▪ Utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de liderança ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos ▪ Demonstrar facilidade no relacionamento com os outros ▪ Demonstrar facilidade de mobilização e motivação da equipa de trabalho ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
RP3. Coordenar as atividades de arrumação, proteção e acondicionamento das mercadorias no transporte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de métodos e procedimentos de expedição de mercadorias ▪ Aprofundados de objetivos da embalagem logística e recursos utilizados ▪ Aprofundados de planeamento e gestão dos recursos do processo logístico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar procedimentos de arrumação, proteção e acondicionamento da carga ▪ Aplicar procedimentos de embalagem de mercadorias 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar facilidade de mobilização e motivação da equipa de trabalho ▪ Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
RP4. Coordenar o registo administrativo da expedição de mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de regulamentos e normativos relativos à expedição de mercadorias em armazéns ▪ Aprofundados de procedimentos administrativos de expedição de mercadorias de armazéns ▪ Aprofundados de sistemas de informação na operação de armazenagem 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpretar regulamentos e normativos sobre expedição de mercadorias em armazéns ▪ Identificar e aplicar os procedimentos gerais e internos de expedição de mercadorias ▪ Identificar e utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes
RP5. Verificar o fecho administração da expedição	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de procedimentos administrativos de expedição de mercadorias de armazéns ▪ Fundamentais de normas e procedimentos de qualidade ▪ Ferramentas de controlo da qualidade na operação de expedição 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar documentação de boas práticas na gestão de armazéns ▪ Aplicar procedimentos de verificação de fecho administrativo ▪ Aplicar procedimentos de verificação e resolução de situações de não conformidades e correção de erros ▪ Utilizar ferramentas de avaliação da qualidade na operação de expedição 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas ▪ Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS EXTERNOS:

Regulamentos e normativos relativos aos processos logísticos.

Plano de trabalho. Indicadores de qualidade para o serviço de expedição de mercadorias.

Layout do armazém.

Mapas de produtos por família/marca.

Procedimentos gerais e internos de expedição de mercadorias.

Normas para expedição de produtos específicos (por exemplo, fitossanitários).

Normas de qualidade e ambiente.

Normas de segurança e saúde no trabalho.

Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias.

Sistema informático de gestão do armazém.

Documentos de boas práticas na gestão de armazéns.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		06. PREVENIR QUEBRAS DE MERCADORIAS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 11
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Identificar possíveis origens de quebras de mercadorias	CD 1.1. Recolhendo evidências das quebras registadas e atuando de acordo com os procedimentos definidos internamente		
	CD 1.2. Analisando informação sobre histórico de quebras ocorridas na entidade		
	CD 1.3. Recorrendo à ponderação do peso dos fatores determinantes da quebra		
	CD 1.4. Recorrendo a métodos e ferramentas de análise de problemas e identificação de causas		
RP2. Implementar medidas de prevenção de quebras de mercadorias	CD 2.1. Considerando os pontos críticos e os fatores determinantes da quebra		
	CD 2.2. Promovendo o cumprimento dos procedimentos internos e o corrigindo o desempenho das equipas com vista à minimização de quebras por falhas humanas (manuseamento, conferência, contagem, etc.)		
	CD 2.3. Promovendo um melhor relacionamento com fornecedores e prestadores de serviço a fim melhorar o nível de adequação do serviço prestado		
	CD 2.4. Recorrendo a sistema de avaliação e de melhoria através da análise de indicadores do desempenho da operação logística e implementação de medidas corretivas		
	CD 2.5. Recorrendo a sistemas de segurança que permitam o controlo de acessos, delimitação de zonas de circulação e outros mecanismos		
RP3. Avaliar as medidas de prevenção de quebras de mercadorias	CD 3.1. Mantendo um registo das quebras e origens associadas e analisando a evolução registada		
	CD 3.2. Aplicando medidas corretivas nos mecanismos de prevenção de quebras implementados		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Relatório relativo a quebras ocorridas. Mapa de quebras diárias, semanais e mensais, com identificação de origem e consequência. Informação estatística relativamente a quebras verificadas. Ferramentas da qualidade para a análise de problemas e identificação de causas. Plano com medidas preventivas de quebras de mercadorias. Instrumentos de medição da performance logística.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Identificar possíveis origens de quebras de mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentais de princípios e pressupostos associados à quebra de mercadorias • Fundamentais de métodos de ponderação dos fatores de risco • Fundamentais de métodos de cálculo de quebra desconhecida • Fundamentais de ferramentas da qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Descrever as funções do técnico de logística na identificação e prevenção da quebra de mercadorias • Enumerar os diferentes métodos ponderação dos fatores de risco • Aplicar ferramentas da qualidade para análise de problemas e identificação de causas • Utilizar as funcionalidades do sistema informação logística • Extrair e analisar informação sobre histórico de quebras 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de proatividade na antecipação e resolução de problemas • Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação • Capacidade de observação e atenção a detalhes
RP2. Implementar medidas de prevenção quebras de mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentais de boas práticas na prevenção de quebras de mercadorias • Fundamentais de mecanismos de diminuição das quebras • Fundamentais de sistemas de segurança (roubos, incêndios, alarme, sinalização, etc.) • Aprofundados de comunicação e relacionamento interpessoal • Aprofundados de gestão de equipas de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar documentação de Boas Práticas na prevenção de quebras de mercadorias em operações logísticas • Aplicar técnicas de comunicação assertiva • Utilizar estratégias de motivação de equipas de trabalho • Implementar procedimentos de prevenção de quebras • Implementar mecanismos de segurança 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de proatividade na antecipação e resolução de problemas • Demonstrar capacidade de liderança • Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores • Capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho • Capacidade de cumprir e fazer cumprimentos normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP3. Avaliar as medidas de prevenção de quebras de mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de sistemas de avaliação e melhoria da quebra ▪ Fundamentais de sistemas de segurança (roubos, incêndios, alarme, sinalização, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar procedimentos de registo de quebras e origens associadas ▪ Implementar medidas corretivas nos mecanismos de prevenção de quebras instaladas ▪ Implementar mecanismos de segurança 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidade de observação e atenção a detalhes ▪ Demonstrar capacidade de proatividade na antecipação e resolução de problemas
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Documentos de boas práticas na prevenção das quebras de mercadorias. Sistema de gestão de stocks e indicadores de stocks. Métodos de métodos de ponderação dos fatores de risco de quebra. Ferramentas da qualidade para análise de problemas. Sistema informático. Documentos de boas práticas na gestão de stocks.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		07. INFORMAR E ESCLARECER O CLIENTE RELATIVAMENTE A OPERAÇÕES LOGÍSTICAS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 18
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Acolher o pedido do cliente e esclarecer acerca das soluções logísticas existentes	CD 1.1. Averiguando as necessidades e expectativas do cliente relativamente ao tipo de operação logística a realizar		
	CD 1.2. Esclarecendo relativamente às ofertas de serviço existentes, condições contratuais e de prestação do serviço		
	CD 1.3. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente, em língua portuguesa ou estrangeira (inglês, espanhol, etc.)		
	CD 1.4. Considerando as orientações superiores relativamente às condições de execução do serviço logístico		
	CD 1.5. Considerando a lógica integrada da cadeia de abastecimento e a intervenção dos vários agentes		
RP2. Receber e registar o pedido de encomenda do cliente	CD 2.1. Respeitando as normas e métodos de efetivação das encomendas		
	CD 2.2. Solicitando as informações e documentação necessária à efetivação da encomenda		
	CD 2.3. Registando a encomenda e as suas características no sistema informático		
	CD 2.4. Estabelecendo a articulação com os serviços/departamento da cadeia (armazém, distribuição, transporte, etc.)		
RP3. Resolver incidentes e gerir reclamações dos clientes	CD 3.1. Cumprindo os procedimentos internos para a gestão de reclamações (recepção, triagem, tratamento e/ou encaminhamento)		
	CD 3.2. Demonstrando calma e controlo emocional perante a situação de reclamação		
	CD 3.3. Averiguando fatos e situações ocorridas no sistema de gestão das operações		
	CD 3.4. Comunicando de forma clara e compreensível pelo interlocutor, em língua portuguesa, inglesa ou outra estrangeira		
	CD 3.5. Respeitando as regras do atendimento presencial e/ou telefónico		
RP4. Monitorizar e avaliar a prestação de serviço ao cliente	CD 4.1. Considerando e avaliando informação relativa aos fatores críticos da prestação de serviço ao cliente (prazos de entrega, erros, reclamações, devoluções, etc.)		
	CD 4.2. Respeitando os instrumentos de avaliação e melhoria do serviço ao cliente		
	CD 4.3. Produzindo relatórios com os resultados obtidos na avaliação		
	CD 4.4. Identificando o potencial de melhoria através da análise dos <i>tableaux de board</i> dos indicadores da performance		
	CD 4.5. Propondo medidas corretivas para a melhoria da prestação de serviço ao cliente		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Registo de encomendas no sistema informático Instrumentos de medição da performance logística Quadro de indicadores para a operação logística Instrumentos de avaliação da prestação de serviço ao cliente Sistema informático Relatório com resultados obtidos.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Acolher o pedido do cliente e esclarecer acerca das soluções logísticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais sobre princípios gerais do serviço ao cliente em contexto de logística ▪ Fundamentais sobre normas e requisitos de qualidade do serviço ao cliente em contexto de logística ▪ Fundamentais sobre as fases do serviço ao cliente ▪ Aprofundados de comunicação assertiva e relacionamento interpessoal ▪ Fundamentais de comunicação falada e escrita em língua inglesa ou outra língua estrangeira ▪ Aprofundados de técnicas de atendimento ao cliente ▪ Aprofundadas de sistema informático da gestão das operações 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de logística no serviço de apoio ao cliente ▪ Identificar e avaliar os fatores críticos do serviço ao cliente em contexto de logística ▪ Compreender as normas e requisitos de qualidade do serviço ao cliente em contexto de logística ▪ Aplicar técnicas de comunicação assertiva ▪ Aplicar técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico, em língua portuguesa ou outra estrangeira ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos ▪ Demonstrar facilidade no relacionamento com os outros ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Receber e registar o pedido de encomenda do cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundadas dos procedimentos de receção e registo de encomendas ▪ Fundamentais da cadeia de abastecimentos, intervenientes e funções ▪ Aprofundadas de sistema informático da gestão das operações 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar os procedimentos de receção e registo de encomendas ▪ Aplicar os procedimentos de serviço ao cliente ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP3. Resolver incidentes e gerir reclamações dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de comunicação assertiva ▪ Aprofundados de gestão de reclamação ▪ Aprofundados de fluxos de informação na operação logística ▪ Fundamentais da cadeia de abastecimento e intervenientes ▪ Aprofundados de ferramentas de apoio à gestão da operação logística ▪ Fundamentais de comunicação falada e escrita em língua inglesa e/ou outra estrangeira ▪ Aprofundadas de sistema informático da gestão das operações 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar e avaliar os perfis comunicacionais dos interlocutores ▪ Selecionar e aplicar ferramentas de apoio à gestão ▪ Aplicar técnicas de comunicação assertiva ▪ Aplicar estratégias de gestão de reclamações ▪ Aplicar técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico, em língua portuguesa ou outra estrangeira ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de controlo emocional ▪ Capacidade de resiliência e gestão de stress ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos ▪ Demonstrar facilidade no relacionamento com os outros ▪ Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
RP4. Avaliar a prestação de serviço ao cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de processos de melhoria contínua nas operações logísticas ▪ Fundamentais das fases do processo de melhoria contínua ▪ Fundamentais de medição da performance logística ▪ Aprofundados de <i>customer service</i> ▪ Fundamentais de normas e requisitos da qualidade no serviço ao cliente ▪ Fundamentais de técnicas e instrumentos de avaliação da prestação do serviço prestado ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar e avaliar os fatores críticos do serviço ao cliente ▪ Analisar processos de melhoria contínua nas operações logísticas ▪ Recolher e analisar informação relativa a indicadores de desempenho ▪ Utilizar ferramentas de apoio à gestão (tableaux de board) ▪ Aplicar as normas e requisitos de qualidade no serviço ao cliente ▪ Aplicar técnicas e instrumentos de avaliação do serviço prestado ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Documentação relativamente às condições de prestação de serviço. Contratos com clientes. Sistema informático. Quadro com indicadores. Instrumentos de monitorização e avaliação da prestação de serviço.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		08. EFETUAR A GESTÃO DE STOCKS E INDICADORES DE STOCKS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 19
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Elaborar mapas de indicadores de gestão	CD 1.1. Considerando o padrão de desempenho e os indicadores definidos para a gestão do negócio		
	CD 1.2. Aplicando métodos e técnicas de planeamento e controlo de gestão		
	CD 1.3. Recorrendo aos dados estatísticos do sistema de informação		
RP2. Monitorizar os indicadores da operação logística	CD 2.1. Recorrendo a análise estatística dos resultados da performance logística (dimensão operacional)		
	CD 2.2. Recorrendo a análise dos desvios orçamentais e de custos de gestão das operações		
	CD 2.3. Comparando com os padrões de referências e os indicadores definidos		
RP3. Definir estratégias de correção de desvios de indicadores	CD 3.1. Considerando os resultados da avaliação da performance da dimensão operacional		
	CD 3.2. Utilizando ferramentas de apoio ao controlo de gestão e à tomada de decisão		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas de controlo de gestão (relatórios estatísticos, mapas diários com resultados das operações logísticas (dimensão operacional e financeira)). Quadro de indicadores para a operação logística. Instrumentos de medição da performance logística.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Elaborar mapas de indicadores de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Básicos de planeamento e gestão estratégica Fundamentais de indicadores de gestão da operação logística Aprofundados de sistemas de informação de gestão da operação logística Fundamentais de controlo de gestão Fundamentais de gestão e controlo orçamental Aprofundados de sistemas de informação de gestão da operação logística 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar os objetivos e fases do plano estratégico Analisar os objetivos e estratégias do plano de negócios Enumerar os diferentes tipos de processos logísticos e o seu planeamento Descrever as funções do técnico de logística na gestão de indicadores Analisar documentação de Boas Práticas na gestão das operações logísticas Identificar os fatores chave do negócio Identificar e definir indicadores de atividade Utilizar ferramentas de apoio à gestão (<i>tableaux de bord</i>) Utilizar as funcionalidades do sistema informação logística 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP2. Monitorizar os indicadores da operação logística	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de medição da performance logística Fundamentais de controlo de gestão Fundamentais de gestão e controlo orçamental Fundamentais de ferramentas de apoio à gestão Aprofundados de sistemas de informação de gestão da operação logística 	<ul style="list-style-type: none"> Extrair e analisar informação sobre indicadores das atividades (dimensão operacional e orçamental) Avaliar os resultados obtidos e comparar com os padrões de desempenho definidos Utilizar ferramentas de apoio à gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos Capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP3. Definir estratégias de correção de desvios de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de estratégias de correção dos desvios de indicadores ▪ Aprofundados de sistemas de informação de gestão da operação logística ▪ Fundamentais técnicas e instrumentos de medição de performance logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar os objetivos e estratégias do plano de negócios ▪ Definir e implementar estratégias de correção dos desvios de indicadores ▪ Utilizar instrumento de medição de performance logística ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informação logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidade de observação e atenção a detalhes ▪ Tomar decisões em situações imprevistas
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Plano estratégico.</p> <p>Orientações e estratégias relativamente a fatores chave do negócio: política de recursos humanos, política de subcontratação, parcerias de negócios, seleção de fornecedores.</p> <p>Decisões operacionais: plano de atividades, contratação pontual de recursos, quadro com indicadores de atividade, ferramentas de apoio à gestão.</p> <p>Documentação de boas práticas.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	09. EFETUAR A GESTÃO DE INDICADORES DA PERFORMANCE LOGÍSTICA E IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE MELHORIA		
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFGD 20,21,22
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Elaborar mapas de indicadores de gestão	CD 1.1. Considerando o padrão de desempenho e os indicadores definidos para a gestão do negócio		
	CD 1.2. Aplicando métodos e técnicas de planeamento e controlo de gestão		
RP2. Monitorizar os indicadores da operação logística	CD 1.3. Recorrendo aos dados estatísticos do sistema de informação		
	CD 2.1. Recorrendo a análise estatística dos resultados da performance logística (dimensão operacional)		
	CD 2.2. Recorrendo a análise dos desvios orçamentais e de custos de gestão das operações		
	CD 2.3. Comparando com os padrões de referências e os indicadores definidos		
RP3. Definir estratégias de correção de desvios de indicadores e implementar programas de melhoria	CD 3.1. Considerando os resultados da avaliação da performance da dimensão operacional		
	CD 3.2. Utilizando ferramentas de apoio ao controlo de gestão e à tomada de decisão		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas de controlo de gestão (relatórios estatísticos, mapas diários com resultados das operações logísticas (dimensão operacional e financeira)). Quadro de indicadores para a operação logística. Instrumentos de medição da performance logística. Programas de melhoria			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Elaborar mapas de indicadores de gestão	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Básicos de planeamento e gestão estratégica ▪ Fundamentais de indicadores de gestão da operação logística ▪ Aprofundados de sistemas de informação de gestão da operação logística ▪ Fundamentais de controlo de gestão ▪ Fundamentais de gestão e controlo orçamental ▪ Aprofundados de sistemas de informação de gestão da operação logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar os objetivos e fases do plano estratégico ▪ Analisar os objetivos e estratégias do plano de negócios ▪ Enumerar os diferentes tipos de processos logísticos e o seu planeamento ▪ Descrever as funções do técnico de logística na gestão de indicadores ▪ Analisar documentação de Boas Práticas na gestão das operações logísticas ▪ Identificar os fatores chave do negócio ▪ Identificar e definir indicadores de atividade ▪ Utilizar ferramentas de apoio à gestão (tableaux de bord) ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informação logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabalhar com orientação para objetivos e prazos ▪ Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP2. Monitorizar os indicadores da operação logística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de medição da performance logística ▪ Fundamentais de controlo de gestão ▪ Fundamentais de gestão e controlo orçamental ▪ Fundamentais de ferramentas de apoio à gestão ▪ Aprofundados de sistemas de informação de gestão da operação logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Extrair e analisar informação sobre indicadores das atividades (dimensão operacional e orçamental) ▪ Avaliar os resultados obtidos e comparar com os padrões de desempenho definidos ▪ Utilizar ferramentas de apoio à gestão 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabalhar com orientação para objetivos e prazos ▪ Capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho ▪ Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP3. Definir estratégias de correção de desvios de indicadores e implementar programas de melhoria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de estratégias de correção dos desvios de indicadores ▪ Aprofundados de sistemas de informação de gestão da operação logística ▪ Fundamentais técnicas e instrumentos de medição de performance logística ▪ Fundamentais sobre programas de melhoria da qualidade do serviço 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar os objetivos e estratégias do plano de negócios ▪ Definir e implementar estratégias de correção dos desvios de indicadores ▪ Utilizar instrumento de medição de performance logística ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informação logística ▪ Definir e implementar programas de melhoria continua 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidade de observação e atenção a detalhes ▪ Tomar decisões em situações imprevistas
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Plano estratégico.</p> <p>Orientações e estratégias relativamente a fatores chave do negócio: política de recursos humanos, política de subcontratação, parcerias de negócios, seleção de fornecedores.</p> <p>Decisões operacionais: plano de atividades, contratação pontual de recursos, quadro com indicadores de atividade, ferramentas de apoio à gestão.</p> <p>Documentação de boas práticas.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		10. COORDENAR A ATIVIDADE DAS EQUIPAS DE TRABALHO DA OPERAÇÃO LOGÍSTICA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 22 (Nuclear) UFCD 25 e 26 (Não Nucleares)
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Organizar as equipas de trabalho do serviço logístico	CD 1.1. Cumprindo as orientações do plano de atividades da entidade e o plano de trabalho (semanal, diário)		
	CD 1.2. Cumprindo os procedimentos internos para a organização das equipas (turnos; horários, folgas, etc.)		
	CD 1.3. Cumprindo as orientações do departamento de RH e a legislação em vigor		
	CD 1.4. Identificando necessidades de mão-de-obra em função do plano de trabalho		
	CD 1.5. Definindo objetivos individualmente e para a equipa de trabalho		
RP2. Orientar e supervisionar o desempenho das equipas de trabalho	CD 2.1. Cumprindo as normas e procedimentos gerais e internos para a organização e funcionamento do serviço		
	CD 2.2. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho		
	CD 2.3. Afixando indicadores de qualidade da operação (quebra, produtividade, erro, acidentes de trabalho, níveis de serviço, etc.) e dando orientações para melhoria do desempenho		
	CD 2.4. Comunicando de forma clara e compreensível pelos elementos		
	CD 2.5. Corrigindo os desempenhos quando necessário, em função dos critérios de desempenho definidos		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão do trabalho (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Guias orientadores do desempenho. Instrumentos de avaliação de desempenho.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Organizar as equipas de trabalho do serviço logístico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de legislação laboral e regulamentos sobre direitos e deveres laborais ▪ Aprofundados de organização e gestão de equipas em contexto de logística ▪ Fundamentais de métodos de análise do trabalho ▪ Fundamentais de técnicas de gestão de recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar legislação e regulamentos sobre direitos e deveres laborais ▪ Analisar e aplicar os procedimentos de organização e gestão de equipas em contexto de logística ▪ Aplicar métodos de análise do trabalho ▪ Aplicar técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos ▪ Aplicar técnicas de comunicação assertiva ▪ Utilizar estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho ▪ Utilizar estratégias de liderança de equipas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade planeamento, organização e avaliação ▪ Capacidade de definir objetivos ▪ Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas ▪ Demonstrar capacidade de liderança ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<p>RP2. Orientar e supervisionar o desempenho das equipas de trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de procedimentos de organização e gestão de equipas em contexto de logística ▪ Fundamentais de gestão administrativa de recursos humanos ▪ Básicos de gestão estratégica de recursos humanos ▪ Fundamentais de normas e requisitos da qualidade e ambiente ▪ Fundamentais de normas de segurança e higiene no trabalho ▪ Aprofundados de comunicação assertiva e relacionamento interpessoal ▪ Fundamentais de gestão de conflitos em contexto laboral ▪ Fundamentais de dinamização e motivação de equipas de trabalho ▪ Fundamentais de modelos de liderança 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpretar e selecionar informação sobre direitos e deveres laborais ▪ Analisar e aplicar os procedimentos de organização e gestão de equipas em contexto de logística ▪ Aplicar mecanismos de controlo das normas de qualidade e ambiente ▪ Aplicar mecanismos de controlo das normas de segurança e saúde no trabalho ▪ Aplicar técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos ▪ Aplicar estratégias de dinamização e motivação das equipas de trabalho ▪ Aplicar estratégias de gestão de conflitos ▪ Aplicar técnicas de comunicação em contexto laboral ▪ Aplicar técnicas de condução de reuniões e sessões de trabalho ▪ Utilizar estratégias de liderança de equipas de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidade de definir objetivos ▪ Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores ▪ Demonstrar capacidade de liderança ▪ Demonstrar capacidade de gerir conflitos
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas de trabalho. Normas de qualidade. Normas internas e procedimentos internos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras obrigações laborais. Normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

FICHAS DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	12. PROGRAMAR, PREPARAR E ACOMPANHAR A DISTRIBUIÇÃO A CLIENTES		
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Bolsa	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 30
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Efetuar o planeamento da distribuição	CD 1.1. Respeitando as normas e procedimentos aplicáveis ao tipo de mercadoria e operação a realizar		
	CD 1.2. Considerando os fatores críticos associados à distribuição		
	CD 1.3. Identificando os recursos humanos e materiais necessários à distribuição		
	CD 1.4. Identificando o tipo de transporte mais adequado considerando a eficiência do processo		
	CD 1.5. Definindo o fluxo e o calendário de acordo com as orientações superiores, o tipo de operação logística e as especificidades do pedido		
RP2. Efetuar contatos e solicitar cotações para definir o preço do transporte	CD 2.1. Respeitando as normas e procedimentos aplicáveis ao tipo de mercadoria e operação a realizar		
	CD 2.2. Definindo padrões de desempenho para a operação logística		
	CD 2.3. Negociando preços e condições de prestação de serviço		
	CD 2.4. Efetuando cálculos de custos de exploração e margens		
	CD 2.5. Respeitando os critérios de seleção de fornecedores e prestadores de serviço em vigor na entidade		
RP3. Assegurar a preparação da documentação necessária ao serviço de distribuição	CD 3.1. Respeitando as normas e procedimentos gerais e específicos aplicáveis às características da mercadoria e ao transporte a utilizar		
	CD 3.2. Verificando a conformidade da documentação com a mercadoria a transportar		
	CD 3.3. Detetando não conformidades e atuando de acordo com os procedimentos definidos		
RP4. Organizar e controlar as cargas e descargas	CD 4.1. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo de carga e descarga das mercadorias		
	CD 4.2. Assegurando a conferência qualitativa e quantitativa da mercadoria a distribuir		
	CD 4.3. Verificando não conformidades, erros e falhas no processo de acondicionamento da mercadoria e/ou embalagem e atuando de acordo com os procedimentos definidos		
	CD 4.4. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho		
	CD 4.5. Assegurando o registo das operações realizadas no sistema de informação		
RP5. Controlar as fases da operação de transporte	CD 5.1. Comparando os resultados da performance com os padrões definidos		
	CD 5.2. Recorrendo a sistemas de acompanhamento e monitorização de frotas		
	CD 5.3. Monitorizando o cumprimento das normas de segurança e saúde		
	CD 5.4. Detetando desvios e falhas e atuando de acordo com os procedimentos definidos		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Plano de distribuição. Mapa de afetação de recursos humanos e materiais. Pedidos de cotações. Cálculo de custos da operação logística. Documentação preparada para a distribuição (guia de remessa; fatura; guia de transporte; certificados diversos, etc.). Registo de mercadorias expedidas. Mecanismos de controlo da operação. Sistemas de gestão de informação em distribuição logística.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Efetuar o planeamento da distribuição	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de modelos de negócio na distribuição de mercadoria ▪ Aprofundados de processos de distribuição na organização logística ▪ Aprofundados de planeamento da distribuição ▪ Fundamentais de logística da distribuição ▪ Fundamentais de regulamentação do transporte de mercadorias ▪ Fundamentais dos diferentes tipos de transporte ▪ Fundamentais de organização de transporte na estrutura de distribuição ▪ Fundamentais de contratos de transporte ▪ Fundamentais de sistemas de gestão de informação em distribuição logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar modelos de negócio na distribuição de mercadorias ▪ Identificar e definir métodos de planeamento da distribuição logística ▪ Definir e operacionalizar rotas de distribuição ▪ Identificar e avaliar os recursos humanos e materiais a afetar à operação ▪ Estruturar a distribuição de acordo com o modelo de negócios adotado ▪ Analisar regulamentos relativos ao tipo de transporte ▪ Avaliar as vantagens e inconvenientes dos diferentes transportes ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema de informação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos
RP2. Efetuar contatos e solicitar cotações para definir preços de transporte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de gestão e controlo da operação de transporte ▪ Aprofundados de métodos de determinação do preço de transporte ▪ Fundamentais de subcontratação no negócio da distribuição ▪ Fundamentais de critérios de seleção de fornecedores ▪ Fundamentais de contratos de transporte ▪ Aprofundados de negociação ▪ Aprofundados de comunicação e relacionamento interpessoal ▪ Aprofundados de sistemas de gestão de informação em distribuição logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar os fatores chave para a definição do preço do transporte ▪ Identificar e definir os elementos e condições de subcontratação ▪ Identificar e definir os padrões de desempenho da operação ▪ Utilizar técnicas de negociação ▪ Utilizar técnicas de comunicação assertiva ▪ Aplicar critérios de seleção de fornecedores ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema de informação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em contextos diferenciados ▪ Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal ▪ Demonstrar capacidade de gestão de racional dos recursos
RP3. Assegurar a preparação da documentação necessária ao serviço de distribuição	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de emissão de documentos de transporte e outros procedimentos administrativos da distribuição ▪ Fundamentais de contratos de transporte ▪ Fundamentais de seguro de transporte ▪ Aprofundados de métodos de conferência documental ▪ Aprofundados de sistemas de gestão de informação em distribuição logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar as normas e procedimentos gerais e específicos aplicáveis à documentação a produzir ▪ Aplicar técnicas de conferência documental ▪ Identificar e definir os elementos e condições de subcontratação ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema de informação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP4. Organizar e controlar as cargas e descargas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de métodos de cargas e descargas ▪ Aprofundados de procedimentos de conferência qualitativa e quantitativa ▪ Fundamentais de procedimentos de deteção de não conformidades ▪ Aprofundados de sistemas de gestão de informação em distribuição logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar os métodos de cargas e descargas ▪ Analisar as normas e procedimentos, gerais e específicos, aplicáveis na conferência qualitativa e quantitativa ▪ Aplicar procedimentos de deteção de não conformidades ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema de informação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos
RP5. Controlar as fases da operação de transporte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de sistemas de gestão e controlo da operação de transporte ▪ Fundamentais de sistemas de acompanhamento e monitorização de frotas ▪ Aprofundados de sistemas de gestão de informação em distribuição logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar mecanismos de controlo das fases do transporte ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema de informação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Normas e regulamentos relativamente à distribuição logística.</p> <p>Normas e requisitos da qualidade.</p> <p>Ferramentas de apoio à tomada de decisão.</p> <p>Sistemas de gestão de informação em distribuição logística.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	13. ORGANIZAR E ACOMPANHAR O PROCESSO DE COMPRAS		
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Bolsa	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 31
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Preparar o processo de compra	CD 1.1. Analisando as condições de partida (objetivos, orientações superiores, necessidades a suprir, etc.) e os requisitos do caderno de encargos		
	CD 1.2. Recolhendo informação relativamente a normas e procedimentos aplicáveis ao processo de compras e histórico de operações de compras		
RP2. Selecionar fornecedores e outros prestadores de serviços	CD 2.1. Recorrendo a análise estatística dos indicadores de performance em operações anteriores		
	CD 2.2. Considerando padrões e indicadores de desempenho de sistemas de gestão aplicáveis (qualidade, ambiente, segurança, etc.) ao tipo de produto/serviço a adquirir		
	CD 2.3. Considerando as variáveis chave relativas à operação logística (tempo, prazo, custo, satisfação, etc.)		
	CD 2.4. Recorrendo a plataformas de compras e outros bases de dados de fornecedores e prestadores de serviços		
	CD 2.5. Solicitando cotações e condições de prestação de serviços		
	CD 2.6. Classificando os fornecedores e prestadores de serviços com recurso a ferramentas de avaliação		
RP3. Efetuar contactos e estabelecer parcerias	CD 3.1. Identificando o objetivo e propondo condições para o estabelecimento de parceria com o potencial fornecedor ou prestador de serviço		
	CD 3.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo interlocutor, em língua portuguesa, inglesa ou outra língua estrangeira		
	CD 3.3. Negociando os termos de acordo, a intervenção das partes e os indicadores de resultado da operação		
	CD 3.4. Recorrendo a técnicas de negociação win-win		
RP4. Efetuar e monitorizar as encomendas	CD 4.1. Considerando os fatores chave do sistema de encomendas e de reposição de stocks		
	CD 4.2. Recorrendo a métodos de colocação de encomendas (telefone, vendedor, aplicações, internet, email, etc.)		
	CD 4.3. Considerando o circuito da encomenda (disponibilidade; prazo de entrega; existência de ficha de cliente; sistemas de verificação)		
	CD 4.4. Recorrendo a mecanismos de monitorização e controlo dos indicadores de desempenho estabelecidos		
	CD 4.5. Avaliando o impacto da encomenda no ciclo logístico (forma de transporte, processos de preparação da mercadoria, operação de armazém, atualização de stocks, processamentos de documentos, expedição da mercadorias)		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Fornecedores e outros prestadores de serviço selecionados Parcerias estabelecidas Relatório com avaliação relativa a fornecedores e outros prestadores de serviços analisados.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar o processo de compra	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de gestão de compras ▪ Fundamentais do ciclo de compras ▪ Fundamentais de sistemas de compras ▪ Fundamentais das variáveis chave das compras ▪ Fundamentais de aspetos jurídicos das compras ▪ Fundamentais de planeamento do processo de compras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar as fases do ciclo de comprar ▪ Analisar orientações relativas ao processo de compras ▪ Identificar as variáveis chave do processo de comprar ▪ Aplicar técnicas e instrumentos de planeamento do processo de compra 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos
RP2. Selecionar fornecedores e outros prestadores de serviços	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de sistema de seleção de fornecedores e prestadores de serviços ▪ Aprofundados de tipologia de fornecedores e prestadores de serviços ▪ Fundamentais dos princípios e requisitos da qualidade aplicados à seleção de fornecedores e prestadores de serviços ▪ Fundamentais de plataformas de compras nacionais e internacionais ▪ Fundamentais de técnicas de classificação de fornecedores e outros prestadores de serviços ▪ Sistemas informático de gestão de compras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar os fatores críticos de seleção de fornecedores ▪ Selecionar e utilizar as funcionalidades de plataformas de compras ▪ Aplicar técnicas e instrumentos de classificação de fornecedores ▪ Aplicar princípios e requisitos da qualidade à seleção de fornecedores e prestadores de serviços ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de compras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em contextos diferenciados ▪ Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal ▪ Demonstrar capacidade de gerir conflitos ▪ Demonstrar capacidade de gestão de recursos
RP3. Efetuar contactos e estabelecer parcerias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais técnicas de procura e seleção de fornecedores ▪ Fundamentais de normas e regulamentos gerais e internos aplicados às compras ▪ Fundamentais de procedimentos para o estabelecimento de parcerias ▪ Fundamentais de negociação ▪ Fundamentais das fases da negociação ▪ Fundamentais dos aspetos atitudinais da negociação ▪ Fundamentais de preparação e condução de reuniões ▪ Fundamentais de comunicação e relacionamento interpessoal em negociação ▪ Fundamentais de comunicação falada e escrita em língua inglesa ou outra língua estrangeira ▪ Aprofundados de sistema informático de gestão de compras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar o plano de compras e identificar os fatores chave do processo ▪ Aplicar técnicas de pesquisa e seleção de fornecedores ▪ Aplicar procedimentos para o estabelecimento de parcerias ▪ Utilizar instrumentos de classificação de fornecedores ▪ Recolher e analisar informação relativamente ao negócio a realizar e aos potenciais fornecedores ▪ Aplicar estratégias de negociação ▪ Avaliar os fatores críticos de sucesso da condução de reuniões ▪ Aplicar técnicas de preparação e condução de reuniões ▪ Aplicar técnicas de comunicação assertiva ▪ Aplicar técnicas de comunicação oral e escrita em língua inglesa ou outra língua estrangeira ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de compras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos ▪ Capacidade de observação e atenção a detalhes ▪ Tomar decisões em situações imprevistas

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP4. Efetuar e monitorizar as encomendas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de sistemas de compras e processos de controlo ▪ Aprofundados de procedimentos de monitorização e controlo das encomendas ▪ Fundamentais de gestão e classificação de categorias ▪ Fundamentais de ferramentas de gestão de categorias ▪ Aprofundados do circuito da encomenda ▪ Fundamentais de ferramentas de monitorização e controlo das encomendas ▪ Aprofundados do sistema informático de gestão de compras ▪ Fundamentais de plataformas eletrónicas de compras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar ferramentas de gestão de classificação categorias ▪ Implementar procedimentos de monitorização e controlo das encomendas ▪ Identificar e avaliar o impacto da encomenda na operação logística ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de compras para otimização do processo de compras ▪ Selecionar e utilizar as funcionalidades das plataformas eletrónicas de compras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos ▪ Demonstrar capacidade de tomar decisões em situações imprevistas ▪ Demonstrar capacidade de gestão de racional dos recursos
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Normas e regulamentos gerais e internos para o processo de compras.</p> <p>Normas e requisitos da qualidade.</p> <p>Ferramentas de apoio à tomada de decisão.</p> <p>Ferramentas de classificação de fornecedores.</p> <p>Sistema informático de gestão de compras.</p> <p>Documentação de boas práticas para o processo de compras.</p>			



TÉCNICO/A DE
LOGÍSTICA - Referencial
De Formação

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

TÉCNICO/A DE LOGÍSTICA	
ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:	341 – Comércio
CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO:	3411001
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO:	4

Este referencial refere-se exclusivamente à componente Formação Tecnológica.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE FORMAÇÃO**Unidades de Formação de Curta Duração Obrigatórias (nucleares)**

UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
00	Realizar às atividades logísticas mobilizando conhecimentos de base/transversais (transversal)	01	Cadeia de abastecimento: introdução	25
		02	Logística-- Introdução	25
		03	Logística internacional	25
01	Movimentar e operar empilhadores	04	Movimentação e operação de empilhadores	50
02	Organizar e gerir as operações de receção de mercadorias em armazém	05	Layout de armazém	50
		06	Equipamentos de armazém	25
		07	Coordenação da receção de mercadorias em armazém	50
03	Coordenar o processo de armazenagem	08	Coordenação do processo de armazenagem	50
04	Coordenar o processo de preparação de mercadorias	09	Coordenação do processo de preparação de encomendas	50
05	Organizar e gerir as operações de expedição de mercadorias	10	Coordenação da expedição em armazém	50
06	Prevenir quebras de mercadorias	11	Prevenção de quebra de mercadorias	50
00	Realizar às atividades logísticas mobilizando conhecimentos de base/transversais (transversal)	12	Qualidade e organização da produção	25
		13	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho conceitos básicos	25
		14	Gestão ambiental	50
		15	Rede e fluxos de informação	50
		16	Sistemas de informação na operação logística	25
		17	Comunicação interpessoal - Comunicação assertiva	50
07	Informar e esclarecer o cliente relativamente a operações logísticas	18	Serviço ao cliente	50
08	Efetuar a gestão de stocks e indicadores de stocks	19	Gestão de stocks e indicadores de stocks	50
09	Efetuar a gestão de indicadores da performance logística e implementar programas de melhoria	20	Controlo de gestão	50
		21	Gestão de indicadores	25
		22	Melhoria da qualidade	25
10	Coordenar a atividade das equipas de trabalho da operação logística	23	Gestão de equipas	25
11	Comunicar e interagir em língua inglesa em contexto de logística	24	Língua inglesa gestão de stocks e logística	25
Total de Carga Horária				925

*Alteração da designação que era Sistemas informáticos na gestão de armazéns.

Para obter a qualificação de Técnico/a de Logística, para além das UFCD obrigatórias (nucleares), terão também de ser realizadas 150 horas da Bolsa de UFCD opcionais não nucleares. Total da da carga horária da Formação Tecnológica 1.075 horas.

Unidades de Formação de Curta Duração Opcionais (Bolsa)

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
10	Coordenar a atividade das equipas de trabalho da operação logística	25	Técnicas de gestão administrativa de recursos humanos em contexto de logística	25
		26	Liderança e gestão de equipas em contexto de logística	25
11	Comunicar e interagir em língua estrangeira em contexto de logística	27	Língua espanhola gestão de stocks e logística	25
		28	Língua francesa gestão de stocks e logística	25
		29	Língua alemã gestão de stocks e logística	25
12	Programar, preparar e acompanhar a distribuição a clientes	30	Gestão da distribuição a clientes	50
13	Organizar e acompanhar o processo de compras	31	Organização e gestão do processo de compras	50
00	Realizar às atividades logísticas mobilizando conhecimentos de base/transversais/transversais	32	Colaboração e trabalho em equipa	25
		33	Gestão de categorias	50
		34	Transportes na cadeia de abastecimento	25
		35	Transporte rodoviário de mercadorias – aspetos operacionais	25
		36	Transporte no processo de distribuição de mercadorias	50
		37	Transportes na otimização da cadeia logística	50
		38	Benchmarking em operações logísticas	50
		39	Higiene e segurança alimentar e sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points)	25
		40	Gestão de projeto	25
		41	Legislação laboral contrato de trabalho/ direitos individuais	50

ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS NOS REFERENCIAIS DE FORMAÇÃO DISPONÍVEIS (REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DO CNQ E REFERENCIAL DE FORMAÇÃO EM RESULTADOS DE APRENDIZAGEM)

UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	UFCD CNQ	UFCD em RA	Observações
UFCD NUCLEARES				
01	Cadeia de abastecimento: introdução	1	01	UFCD do CNP igual à UFCD em Resultados de Aprendizagem
02	Logística-- Introdução	2	02/07	A UFCD do CNP, corresponde à UFCD 07 e parte da UFCD02 em Resultados de Aprendizagem
03	Logística internacional	24	-	Sem UFCD correspondente no Referencial de Formação em Resultados de Aprendizagem
04	Movimentação e operação de empilhadores	5	13	UFCD do CNP igual à UFCD em Resultados de Aprendizagem
05	Layout de armazém	3	9.2	UFCD do CNP igual à UFCD em Resultados de Aprendizagem
06	Equipamentos de armazém	4	9.3	UFCD do CNP muito semelhante à UFCD em Resultados de Aprendizagem Introdução de um tópico novo no Conteúdo programático na UFCD do Catálogo
07	Coordenação da receção de mercadorias em armazém	6	09.1	UFCD do CNP igual à UFCD em Resultados de Aprendizagem
08	Coordenação do processo de armazenagem	7	10	UFCD do CNP igual à UFCD em Resultados de Aprendizagem
09	Coordenação do processo de preparação de encomendas	8	11	UFCD do CNP igual à UFCD em Resultados de Aprendizagem
10	Coordenação da expedição em armazém	9	12	UFCD do CNP igual à UFCD em Resultados de Aprendizagem, mas carga horária do CNQ maior do que a UFCD em Resultados de Aprendizagem
11	Prevenção de quebra de mercadorias	10	19	UFCD do CNP igual à UFCD em Resultados de Aprendizagem
12	Qualidade e organização da produção	11	04	Apesar de existir uma UFCD em Resultados de

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	UFCD CNQ	UFCD em RA	Observações
UFCD NUCLEARES				
				Aprendizagem o conteúdo programático é diferente
13	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho conceitos básicos	12	03	Apesar de existir uma UFCD em Resultados de Aprendizagem o conteúdo programático é diferente
14	Gestão ambiental	13	04	Apesar de existir uma UFCD em Resultados de Aprendizagem o conteúdo é diferente
15	Rede e fluxos de informação	23		Sem UFCD correspondente no Referencial de Formação em Resultados de Aprendizagem
16	Sistemas de informação na operação logística	14	08	Alteração da redação da designação da UFCD do CNQ
17	Comunicação interpessoal - Comunicação assertiva	20	05	Apesar de existir uma UFCD em Resultados de Aprendizagem o conteúdo não é igual, e a carga horária dessa UFCD é menor
18	Serviço ao cliente	15	14	Introdução de novo tópico no conteúdo da UFCD do CNQ
19	Gestão de stocks e indicadores de stocks	16	15	UFCD do CNP igual à UFCD em Resultados de Aprendizagem
20	Controlo de gestão	18	17.1	Uniformização da forma de redação dos conteúdos programáticos da UFCD do CNQ
21	Gestão de indicadores	17	17.2	UFCD do CNP igual à UFCD em Resultados de Aprendizagem
22	Melhoria da qualidade	19	-	Sem UFCD correspondente em Resultados de Aprendizagem
23	Gestão de equipas	21	18.2 /06	Apesar de existirem UFCD em Resultados de Aprendizagem o conteúdo não é igual
24	Língua inglesa gestão de stocks e logística	22	20	
UFCD NÃO NUCLEARES				
25	Técnicas de gestão administrativa de recursos humanos em contexto de logística	-	18.1	UFCD nova, com base em UFCD existente em Resultados de Aprendizagem
26	Liderança e gestão de equipas em contexto de logística	-	18.2	UFCD nova, com base em UFCD existente em Resultados de Aprendizagem
27	Língua espanhola gestão de stocks e logística	33	-	UFCD do CNQ
28	Língua francesa gestão de stocks e logística	34	-	UFCD do CNQ
29	Língua alemã gestão de stocks e logística	35	-	UFCD do CNQ
30	Gestão da distribuição a clientes	-	16	UFCD nova, com base em UFCD existente em Resultados de Aprendizagem
31	Organização e gestão do processo de compras	26	21	Apesar de existir uma UFCD em Resultados de Aprendizagem o conteúdo é diferente
32	Colaboração e trabalho em equipa	-	06	UFCD nova, com base em UFCD existente em Resultados de Aprendizagem
33	Gestão de categorias	27	-	UFCD do CNQ
34	Transportes na cadeia de abastecimento	28	-	UFCD do CNQ
35	Transporte rodoviário de mercadorias – aspetos operacionais	29	-	UFCD do CNQ
36	Transporte no processo de distribuição de mercadorias	30	-	UFCD do CNQ
37	Transportes na otimização da cadeia logística	31	-	UFCD do CNQ
38	Benchmarking em operações logísticas	32	-	UFCD do CNQ
39	Higiene e segurança alimentar e sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points)	25	-	UFCD do CNQ
40	Gestão de projeto	36	-	UFCD do CNQ
41	Legislação laboral contrato de trabalho/ direitos individuais	37	-	UFCD do CNQ

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

FICHAS DE UNIDADE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	01. CADEIA DE ABASTECIMENTO: INTRODUÇÃO		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caraterizar o âmbito e papel das diferentes atividades que compõem a cadeia de abastecimento. ✓ Reconhecer a cadeia de abastecimento como um fator de diferenciação e vantagem competitiva. ✓ Caraterizar as principais tendências futuras da cadeia de abastecimento. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Enquadramento histórico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na antiguidade • 2ª Guerra Mundial/Industrialização • Segunda guerra mundial • Globalização • Atualidade <p>Intervenientes principais e seu posicionamento na cadeia de abastecimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produtores • Operadores logísticos • Distribuidores • Retalhistas <p>Tendências futuras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crescimento dos meios urbanos • Envelhecimento da população • Crescimento da riqueza • Aumento da utilização das tecnologias pelos consumidores • Aumento do nível de serviço ao cliente • Crescente importância da saúde e do bem-estar • Preocupação crescente sobre sustentabilidade • Mudança das potências económicas mundiais • Escassez de recursos naturais • Aumento da pressão regulamentar • Rápida adoção das tecnologias de informação na cadeia de abastecimento • Impacto da geração futura nas tecnologias de informação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo, visando a promoção da aprendizagem ativa, incentivando atividades que permitam um contacto com a diversidade de intervenientes da cadeia de abastecimento e o reconhecimento das principais tendências de evolução.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentos estratégicos sobre a cadeia de abastecimento. Documentos sobre a evolução da logística e da cadeia de abastecimento. Legislação reguladora da atividade logística. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	02 LOGÍSTICA - INTRODUÇÃO		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir a logística e os conceitos básicos. ✓ Enumerar os diferentes tipos de processos logísticos, o seu planeamento e as novas tecnologias associadas. ✓ Referir as boas práticas existentes na logística. ✓ Descrever as funções do técnico de logística. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Conceitos básicos de logística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeamento, implementação e controlo do fluxo e armazenamento de bens, serviços e informação • Âmbito de atuação desde o local de produção até ao local de consumo • Níveis de serviço • Inovação e componente tecnológica da atividade logística • Standards de produção e de embalagem • Técnicas e métodos de gestão de armazém • Relações da empresa com o mercado <p>Tipos de processos logísticos e seu planeamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receção • Aprovisionamento • Reaprovisionamento • Preparação de encomendas: PBS – Picking by Store ou Preparação com Stock; PBL – Picking by Line ou preparação sem stock, Preparação por lote, entre outros. • Carga e expedição • Logística Inversa • Outros <p>Principais tecnologias de apoio à unidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • EDI - <i>Electronic Data Interchange</i> • CRP - <i>Continuous Replenishment Program</i> • VMI - <i>Vendor Management Inventory</i> • ECR - <i>Efficient Consumer Response</i> • CPFR - <i>Collaborative Planning Forecasting and Replenishment</i> <p>Boas práticas na logística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeamento • Parcerias • Sistemas de aprovisionamento • Gestão ambiental • Distribuição centralizada • Entre outros <p>Funções do técnico de logística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço ao cliente (customer service) <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Elementos do customer service • Planeamento de fluxos e previsão da procura e tendências de evolução do mercado <ul style="list-style-type: none"> - O sistema de informação logístico - A previsão e a análise de tendências • Gestão de inventário <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de encomendas e de stocks de matérias e controlo das atividades de receção, manuseamento e expedição de matérias - Análise da quebra • Interface de comunicação entre os vários intervenientes da cadeia de abastecimento <ul style="list-style-type: none"> - Estreita colaboração entre as diferentes funções da empresa - Interface com o exterior - fornecedores e clientes - Elemento coordenador de esforços tendentes à maximização da eficiência do sistema • Gestão de equipas 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> - Planeamento das necessidades de mão-de-obra - Recrutamento, acompanhamento, formação, coordenação e controlo e avaliação do desempenho - Formação, motivação de desenvolvimento profissional dos membros da equipa • Gestão da operação <ul style="list-style-type: none"> - Elaboração do plano de produção das áreas (mensal) no sentido de garantir o cumprimento do planeamento e níveis de serviço - Supervisão dos fluxos de operação da unidade - Coordenação e controlo da execução de procedimentos de melhoria contínua
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com as diferentes realidades das empresas/departamentos de logística e exemplos de boas práticas. A realização de visitas de estudo a organizações de diferentes operadores é recomendável.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplos de boas práticas na área da logística. Documentação sobre processos logísticos e seu planeamento. Documentação e exemplos de tecnologias de apoio à atividade logística. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		03. LOGÍSTICA INTERNACIONAL	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os principais agentes da logística Internacional e explicar o seu papel. ✓ Enumerar os vários tipos de <i>incoterms</i> existentes. ✓ Identificar os principais procedimentos aduaneiros. ✓ Caracterizar as principais estruturas e veículos de suporte à logística internacional. ✓ Identificar o nível de integração de uma cadeia logística; ✓ Reconhecer vantagens e desvantagens da centralização 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Enquadramento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logística internacional • Principais agentes • Papel dos transportes na cadeia de abastecimento <p>Incoterms</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que são e sua classificação • Responsabilidades e seguro <p>Alfândegas e procedimentos aduaneiros</p> <p>Estruturas e veículos de suporte à logística internacional</p> <p>Transportes vs aplicabilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rodoviário • Marítimo • Ferroviário • Aéreo • Outros sistemas de suporte <p>Fatores de decisão na escolha do meio de transporte</p> <p>Cadeia de abastecimento internacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integração das CA Internacionais • Integração das CA da Europa • Como atuam os líderes Europeus da logística <p>Vantagens e desvantagens da centralização</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acordos de cooperação estratégica de médio/longo prazo entre Fornecedores – Produtores – Distribuidores • Tipos de relacionamento: confrontacional, transaccional, iniciativas pontuais, integração/colaboração • Modelos de colaboração <ul style="list-style-type: none"> - VMI (<i>Vendor Managed Inventory</i>) - CRP (<i>Continuous Replenishment Programmes</i>) - SBO (<i>Sales based ordering</i>) - JIT (<i>Just-in-time</i>) - ECR (<i>Efficient Customer Response</i>) • CPFR (<i>Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment</i>) 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo, visando a promoção da aprendizagem ativa, incentivando atividades que permitam um contacto com a diversidade de intervenientes da cadeia de abastecimento internacional.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentos estratégicos sobre a cadeia de abastecimento internacional e a sua evolução. Legislação reguladora da atividade logística. Sítios na internet para pesquisa de informação. Recursos didáticos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		04. MOVIMENTAÇÃO E OPERAÇÃO DE EMPILHADORES	
CÓDIGO DA UFCD:	0420	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 01
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterizar os diferentes tipos de máquinas de movimentação e elevação de mercadorias e seus componentes. ✓ Executar operações de movimentação e operação de empilhadores. ✓ Caracterizar as normas de segurança estabelecidas na condução de máquinas de movimentação e elevação de cargas. ✓ Executar as operações de manutenção de empilhadores. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Tipos de empilhadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empilhadores elevadores <ul style="list-style-type: none"> - Empilhadores convencionais térmicos - Empilhadores convencionais elétricos - Empilhadores retrácteis - Empilhadores bilaterais e trilaterais - Empilhadores telescópicos - Porta contentores e grandes cargas <p>Veículos guiados automaticamente Stackers Porta Paletes Caracterização das máquinas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principais órgãos e comandos • Estabilidade do equipamento/carga • Capacidade nominal de carga <p>Normas de condução em segurança</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atribuição e responsabilidades ao operador • Riscos específicos de circulação • Regras gerais de movimentação de cargas <ul style="list-style-type: none"> - Transportes, elevação e colocação de cargas • Recomendações de segurança • Ergonomia e posição de segurança • Estacionamento do empilhador (em segurança) <p>Princípios de manutenção de empilhadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de manutenção • Limpeza e manutenção periódica • Cargas e manutenção das baterias • Normas de ordem e limpeza relevantes para a operação com empilhadores 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática (condução e manutenção). A visita de estudo a locais onde sejam possível contactar com diferentes tipos de empilhadores é recomendável.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Normas de segurança para a condução de máquinas de movimentação e elevação de mercadorias e seus componentes. Procedimentos de manutenção preventiva dos equipamentos. Instruções de funcionamento e manutenção dos equipamentos. Normas de segurança e saúde no trabalho. Procedimentos para registo de avarias e problemas de funcionamento das máquinas e equipamentos. Empilhadores de vários tipos. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		05. LAYOUT DE ARMAZÉM	
CÓDIGO DA UFCD:	8518	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 02
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterizar o layout interno de um armazém. ✓ Identificar as formas de organização interna de um armazém. ✓ Identificar e caracterizar as diversas zonas de operações num armazém. ✓ Caracterizar os equipamentos de armazenagem. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Contextualização e conceitos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição de layout • Configurações do layout • Tipologias de layout <p>Organização de um armazém</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áreas • Fluxos • Circuito preparação • Alocação de mercadorias <p>Equipamentos armazenagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Rack convencional</i> • <i>Drive In</i> • <i>Mezzanine</i> • <i>Pendurados</i> • <i>Cherry picking</i> • <i>Rack móvel</i> • <i>Post Pallet</i> • <i>Solo</i> <p>Sistema de identificação standard</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e o trabalho de projeto. As visitas de estudo a armazéns são recomendadas.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Regulamentos e normativos relativos aos processos logísticos. Exemplos de layout do armazém. Normas para armazenagem de mercadorias específicas (por exemplo, perecíveis; fitossanitários; outros). Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		06. EQUIPAMENTOS DE ARMAZÉM	
CÓDIGO DA UFCD:	8505	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 05
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as diversas categorias de equipamentos de armazém. ✓ Caracterizar os materiais e equipamento de armazém. ✓ Reconhecer as boas práticas na utilização dos equipamentos. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Estrutura de apoio à armazenagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estantaria multiposto convencional • Estantaria multiposto posto móvel • Estantaria compacta drive-in • Estantaria dinâmica push-back • Armazém automático para paletes • Armazenamento ao solo <p>Equipamentos de apoio à operação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sala de baterias • Compactadores de resíduos • Máquina de filmar paletes • Máquina de fechar caixas • Monta-cargas <p>Equipamentos de movimentação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porta-paletes • <i>Stacker</i> • Empilhador frontal • Empilhador retrátil • <i>Order picker</i> • Reboque • Tridirecional <p>Automação</p> <p>Materiais e equipamentos de armazém</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos <ul style="list-style-type: none"> - Máquina de preparação - Porta paletes manual - Porta paletes elétrico - <i>Stacker</i> - Retrátil - Transpalete - <i>Voice Picker</i> • Ferramentas <ul style="list-style-type: none"> - X-ato <p>Boas práticas na utilização de equipamentos de armazém</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho relacionadas com a utilização dos equipamentos e ferramentas do armazém</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o trabalho de grupo, de pesquisa e ainda as simulações, permitindo assim que o/a formando/a tenha um contacto com os equipamentos e conheça boas práticas de utilização.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplos de equipamentos e ferramentas do armazém. Documentação sobre os equipamentos. Normas para de segurança e saúde no trabalho. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	07. COORDENAÇÃO DA RECEÇÃO DE MERCADORIAS EM ARMAZÉM		
CÓDIGO DA UFCD:	8506	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 02
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os princípios gerais da receção em armazém. ✓ Planear o processo de receção. ✓ Coordenar e supervisionar a receção e conferência de mercadoria. ✓ Validar o tratamento administrativo da receção em armazém. ✓ Definir e justificar a estratégia de stockagem. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Princípios gerais da receção em armazém</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resumo do processo de receção • Especificidades técnicas impostas aos veículos <p>Planeamento da receção</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise do agendamento de fornecedores • Planeamento da receção tendo em conta <ul style="list-style-type: none"> - Os horários de receção - O agendamento de fornecedores • Alocação de recursos e materiais • Alocação de espaços para receção • Gestão das localizações disponíveis para stock • Identificação e proposta de alterações de layout na receção <p>Coordenação e supervisão da receção e conferência da mercadoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificação do acondicionamento da carga rececionada <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de veículos - Inspeção do selo de segurança - Critérios de conferência (qualidade, quantidades, rotulagem, conservação, validade, tradução, certificados oficiais, etc.) - Análise de não conformidades • Decisão sobre a receção ou devolução de mercadoria, em caso de inconformidades com temperatura, condições de higiene no transporte, acondicionamento, estiva e construção de paletes, entre outros. • Verificação e registo de anomalias nas encomendas e comunicar à ligação ao negócio • Definição do destino na zona de armazenagem (em caso de haver poucas localizações livres, definição da estratégia de stockagem) <p>Receção em <i>crossdocking</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificação de mercadoria em <i>crossdocking</i> • Tratamento da componente administrativa • Atribuição de local de carga/expedição <p>Coordenação e supervisão do tratamento administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisão dos procedimentos administrativos (comunicação de mercadoria específica à Autoridade Tributária; comunicação à equipa de comércio internacional de anomalias que ocorram com mercadoria encomendada) • Verificação dos documentos necessários para receção (receção e conferência, identificação dos dados logísticos e devolução de mercadoria) • Supervisão do fecho da encomenda no sistema informático <p>Documentação associada à receção</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota de encomenda/Ordem de compra (em caso de atrasos na entrega da mercadoria, é necessário solicitar nova ordem de compra à gestão de stocks) • Fatura pró-forma/Guia da mercadoria/Outros documentos de receção de mercadoria (O administrativo confere a fatura e o chefe de equipa apenas tem de garantir que, após a receção, a nota de receção e os documentos do fornecedor – fatura ou guia, são entregues no SAF) <p>Sistemas de gestão de stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição e justificação da estratégia de stockagem • Necessidade de registo e de controlo Versus necessidade de simplicidade e de flexibilização • Informação necessária para os sistemas de previsão e de informação (gestão de stocks e planeamento 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	de atividades) - Sistemas facilitadores de circulação de informação - Ficha logística de produto
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e o trabalho de projeto.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Regulamentos e normativos relativos aos processos logísticos. Exemplos de plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis. Exemplos de layout do armazém. Exemplos de procedimentos de receção e conferência de mercadorias. Normas para armazenagem de mercadorias específicas (por exemplo, perecíveis; fitossanitários; outros). Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias. Exemplo de sistema informático de gestão do armazém. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		08. COORDENAÇÃO DO PROCESSO DE ARMAZENAGEM	
CÓDIGO DA UFCD:	8507	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 03
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os princípios gerais da armazenagem. ✓ Coordenar e supervisionar o processo de armazenagem de mercadorias de acordo com as suas especificidades. ✓ Supervisionar o abastecimento dos lugares de preparação. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Princípios gerais da armazenagem Tipos de armazéns e organização dos espaços de acordo com os abastecimentos (tecnicidade, perigosidade, compatibilidade de mercadorias, valor económico, ...) Condições de armazenagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grau de humidade • Temperatura • Segurança física <p>Tipos de armazenagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estratégias de armazenagem <ul style="list-style-type: none"> - Proximidade de picking/ Minimização de percurso - Estratégia de elaboração de layout de picking (atendendo ao peso, formato, rotatividade,...) • Organização do espaço <ul style="list-style-type: none"> - Otimização das localizações - Consideração do peso máximo permitido • Alocação de mercadorias <ul style="list-style-type: none"> - Popularidade dos produtos - Teoria ABC - Famílias - Dados logísticos (dimensão, peso e formato) - Valor do produto - Produtos perecíveis • Equipamentos utilizados (verificação das condições de funcionamento e atribuição aos colaboradores) • Armazenamento de matérias perigosas (combustíveis e lubrificantes, explosivos, matérias inflamáveis, etc..) <p>Coordenação e supervisão da preparação da armazenagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alocação de recursos humanos, materiais e equipamentos. • Planeamento da operação <p>Coordenação e supervisão da armazenagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em preparação com Stock ou Picking By Store (PBS) <ul style="list-style-type: none"> - Supervisão da execução das tarefas de recolha da palete do fornecedor e colocação no local de stock - Verificação da produtividade dos operadores com recurso a programas informáticos • Em preparação sem Stock ou Picking by Line (PBL) <ul style="list-style-type: none"> - Gestão da receção em função da preparação (definição dos fornecedores que descarregam de mercadoria e da ordem de preparação) - Gestão da preparação em <i>Mezzanini</i> • Outras formas <p>Coordenação e supervisão do abastecimento dos lugares de preparação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordenação das tarefas de receção da informação do sistema, alocação dos recursos humanos para a realização das tarefas e posterior definição da sequência de preparação dos artigos <p>Sistemas informáticos de gestão de stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise em sistema para transformação das encomendas em suporte digital das lojas, para o preparação • Gestão da rastreabilidade dos produtos • Análise da ocupação do armazém 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none">Análise do estado da operação (n.º de caixas em falta, médias de produtividade, n.º de operadores necessários para cada função)
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e o trabalho de projeto.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Regulamentos e normativos relativos aos processos logísticos. Exemplos de planos de armazenagens da entidade. Exemplos de layout dos armazéns. Exemplos de procedimentos de abastecimentos de lugares de preparação. Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias. Normas/orientações para atuação em casos de não conformidade. Exemplos de boas práticas na gestão de armazéns. Sistema informático de gestão de armazéns. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		09. COORDENAÇÃO DO PROCESSO DE PREPARAÇÃO DE ENCOMENDAS	
CÓDIGO DA UFCD:	8508	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 04
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os princípios gerais dos processos de preparação de encomendas. ✓ Coordenar e supervisionar os diferentes processos de preparação de encomendas. ✓ Identificar os fatores críticos na preparação de encomendas 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Princípios gerais dos processos de preparação de encomendas</p> <p>Planeamento da preparação do dia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alocação de recursos humanos, materiais e equipamentos • Análise das encomendas de loja • Planeamento da operação, alocação de cada colaborador à função a realizar no dia seguinte • Permissão para fazer lançamento de onda (criação dos mapas de preparação das diversas lojas) • Gestão de recursos (humanos, materiais/equipamentos) para a realização das tarefas diárias (rotação dos colaboradores em <ul style="list-style-type: none"> • função do tipo de mercadoria em preparação) • Identificar e propor alterações de layout no picking <p>Coordenação e supervisão da preparação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisão da atividade de preparação • Garantia da qualidade da mercadoria preparada • Implementação de melhorias com o objetivo de reduzir a quebra • Acompanhamento da conferência de mercadoria para confirmar eventuais erros de preparação • Verificação de anomalias nos produtos e embalagens e comunicar à Ligação ao Negócio • Afixação de indicadores de quebra, produtividade, erro, acidentes de trabalho, níveis de serviço de transporte, entre outros • Informação aos operadores sobre necessidades de melhoria e transmissão de ações de melhoria • Supervisão da atividade de logística inversa <p>Coordenação e supervisão do manuseamento e acondicionamento da mercadoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuseamento <ul style="list-style-type: none"> - Equipamentos de Proteção Individual - Riscos • Acondicionamento <ul style="list-style-type: none"> - Estiva - Filmagem <p>Identificação e análise dos fatores críticos na preparação de encomendas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quebra • Erros • Acidentes 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e o trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplos de planos de armazenagem. Exemplos de layout do armazém. Mapas de produtos por família/marca. Lista de movimentos. Exemplos de procedimentos para a preparação, separação e acondicionamento de mercadorias. Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de preparação e separação de mercadorias. Sistema informático de gestão do armazém. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		10. COORDENAÇÃO DA EXPEDIÇÃO EM ARMAZÉM	
CÓDIGO DA UFCD:	8509	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 05
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os princípios gerais da expedição em armazém. ✓ Planear o processo de expedição de mercadorias ✓ Coordenar e supervisionar a mercadoria a expedir e a sua carga. ✓ Coordenar a arrumação, proteção e acondicionamento da carga no transporte. ✓ Controlar o processo de fecho carga expedida 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Princípios gerais da expedição em armazém</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resumo do processo • Especificidades técnicas impostas aos veículos <p>Planeamento do processo de expedição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise do volume de carga a expedir • Definição de plano de trabalho • Alocação de recursos e materiais <p>Coordenação e supervisão da expedição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise da atividade supervisionando os fluxos e processos de trabalho • Verificação e resolução de situações de: <ul style="list-style-type: none"> - não conformidades - correção dos erros - estado da mercadoria e acondicionamento - consolidação de cargas <p>Verificação da mercadoria em cross docking</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantia dos recursos humanos e materiais da atividade • Verificação da qualidade e execução do processo, garantindo as entregas nas lojas de destino <p>Coordenação da arrumação, proteção e acondicionamento da carga no transporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rota e escalas do transporte • Peso das mercadorias • Volume das mercadorias • Fragilidade das mercadorias • Perigosidade das mercadorias • Percibilidade das mercadorias • Tipo de embalagem de transporte • Exigências técnicas e legais das diferentes mercadorias • Contentorização e paletização de cargas para transporte marítimo, aéreo e terrestre • Operações de terminal <p>Verificação do fecho administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validação dos documentos e análise de não conformidades 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e o trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de plano de trabalho. Exemplos de indicadores de qualidade para o serviço de expedição de mercadorias. Procedimentos para a expedição de mercadorias. Normas para expedição de produtos específicos (por exemplo, fitossanitários). Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Sistema informático de gestão do armazém. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		11. PREVENÇÃO DE QUEBRAS DE MERCADORIAS	
CÓDIGO DA UFCD:	0415	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 06
DURAÇÃO:	50horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar possíveis origens de quebra. ✓ Implementar as medidas de prevenção da quebra. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Quebras causas e prevenção</p> <ul style="list-style-type: none"> • Origem das quebras <ul style="list-style-type: none"> - Quebras com causas extraordinárias <ul style="list-style-type: none"> - Incêndios e danos por água - Derrocadas, falhas estruturais, tempestades - Roubos e vandalismo - Quebras com causas operacionais <ul style="list-style-type: none"> - Validade dos produtos ultrapassada - Quedas acidentais de mercadorias - Mau acondicionamento (embalagem) - Controlo das datas de validade dos produtos - Deficiente registo da localização da mercadoria - Furtos e erros na expedição de mercadorias - Devoluções de clientes <p>Procedimentos para a diminuição das quebras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacionamento com os fornecedores <ul style="list-style-type: none"> - Melhor conhecimento do produto e das suas especificidades - Melhor conhecimento da procura - Adequação das unidades e das embalagens - Adequação das formas de entrega • Controlo ao pessoal e às operações <ul style="list-style-type: none"> - Controlo aleatório de roubos - Controlo das atividades de manuseamento • Implementação de sistemas de avaliação e de melhoria <ul style="list-style-type: none"> - Clara e correta definição de objetivos de quebra e de metodologias para os atingir - Monitorização constante dos resultados e implementação de medidas corretivas • Implementação de sistemas de segurança <ul style="list-style-type: none"> - Delimitação de zonas de circulação e criação de locais de acesso restrito - Implementação de mecanismos automáticos de controlo de acessos (cartões, código, etc.) • Arrumação das mercadorias e métodos de previsão <ul style="list-style-type: none"> - Diminuição das operações de manuseamento das mercadorias - Localização das mercadorias e a sua correta arrumação - Correta atribuição de espaço de arrumação • Manuseamento e o embalamento da mercadoria <ul style="list-style-type: none"> - Percurso de arrumação - Utilização de veículos de transporte adequados - Cuidado acondicionamento da mercadoria - Acondicionamento da carga • Sistemas de segurança <ul style="list-style-type: none"> - Detecção de roubos - Sistemas de deteção e de ataque aos incêndios - Sistemas de alarme - Manutenção periódica e melhoria constante de todos estes sistemas - Sinalização <p>Quebras – tratamento e recuperação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise do tipo de quebra 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none">• Se possível recuperação no local• Recolha da quebra• Transporte para a zona de tratamento• Tratamento e encaminhamento de acordo com o definido
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, trabalho de pesquisa individual ou de grupo, permitindo aos formandos identificar os principais aspetos da gestão de recursos humanos em contexto de atividade logística e ainda valorizar as funções de coordenação de equipas.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplos de documentos de boas práticas na prevenção das quebras de mercadorias. Métodos de métodos de ponderação dos fatores de risco de quebra. Ferramentas da qualidade para análise de problemas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre trabalho em equipa; Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		12. QUALIDADE E ORGANIZAÇÃO DA PRODUÇÃO	
CÓDIGO DA UFCD:	1141	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os principais requisitos da norma ISO 9001. ✓ Identificar comportamentos facilitadores do trabalho em equipa. ✓ Identificar os principais sistemas de organização de produção 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas do sistema de gestão da qualidade • Oito princípios de gestão da qualidade • Requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, segundo a Norma ISO 9001 • Certificação • Auditorias da qualidade <p>Trabalho em equipa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fases de desenvolvimento da equipa • Características das equipas de sucesso <p>Organização da produção</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produtividade • Implantações (<i>Lay-out</i>) • Polivalência/flexibilidade dos trabalhadores • Sistemas de produção: <ul style="list-style-type: none"> - JIT (<i>Just in Time</i>) - Kanban - Kaizen - Técnicas para mudanças rápidas de ferramenta (SMED) - TPM (Manutenção produtiva total) - 5 S 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a técnicas de aprendizagem ativas, por exemplo, iniciar com a técnica da “tempestade de ideias” para recolha das diferentes perceções acerca do que é a Qualidade, seguido de um trabalho de sistematização das ideias pelo/a formando/a, e das suas implicações nas operações logísticas. No caso de formações para ativos, sugere-se o recurso a uma técnica promotora da partilha de conhecimentos e experiências, seguida de alguma pesquisa individual ou de grupo acerca dos conceitos e princípios da Qualidade e do Sistema Português de Qualidade.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentação relativa a conceitos de qualidade. Documentação relativa ao Sistema Português da Qualidade. Exemplos de normas de qualidade. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		13. AMBIENTE, SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO CONCEITOS BÁSICOS	
CÓDIGO DA UFCD:	0349	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 PROGRAMÁTICOS:	<p>Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principais problemas ambientais da atualidade • Resíduos <ul style="list-style-type: none"> - Definição - Produção de resíduos • Gestão de resíduos <ul style="list-style-type: none"> - Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos - Estratégias de atuação - Boas práticas para o meio ambiente <p>Segurança, higiene e saúde no trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceitos básicos relacionados com a SHST <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - Obrigações gerais do empregador e do trabalhador • Acidentes de trabalho <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - Conceito - Principais doenças profissionais • Principais riscos profissionais <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - Produtos químicos perigosos - Classificação dos agentes químicos quanto à sua forma 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> - Vias de exposição - Efeitos na saúde - Classificação, rotulagem e armazenagem - Medidas de prevenção e proteção - Riscos de incêndio ou explosão <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - Classificação dos Extintores - Escolha do agente extintor - Riscos elétricos <ul style="list-style-type: none"> - Riscos de contacto com a corrente elétrica: contactos diretos e indiretos - Efeitos da corrente elétrica sobre o corpo humano - Medidas de prevenção e proteção - Riscos mecânicos <ul style="list-style-type: none"> - Trabalho com máquinas e equipamentos - Movimentação mecânica de cargas - Riscos ergonómicos <ul style="list-style-type: none"> - Movimentação manual de cargas - Riscos psicossociais • Sinalização de segurança e saúde <ul style="list-style-type: none"> - Conceito - Tipos de sinalização • Equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual <ul style="list-style-type: none"> - Principais tipos de proteção coletiva e de proteção individual
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos formandos apreender os conceitos e princípios acerca da saúde e segurança no trabalho e contextualizá-los face à realidade do setor do comércio e serviços. Poderão ser analisados em grupo, alguns excertos de exemplos de planos de prevenção de acidentes ou estatísticas relativamente aos acidentes e doenças profissionais mais frequentes nas empresas do setor do comércio e serviços, solicitando aos formandos que façam uma análise das medidas preventivas preconizadas
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Legislação fundamental sobre Segurança e Saúde no Trabalho. Folhetos e brochuras sobre SST. Exemplos de EPI. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre SST. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		14. GESTÃO AMBIENTAL	
CÓDIGO DA UFCD:	0719	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar e sistematizar os conceitos de gestão ambiental. ✓ Identificar a legislação relevante no âmbito da gestão ambiental. ✓ Identificar os requisitos da norma NP EN ISO 14001. ✓ Identificar os aspetos e impactes ambientais mais significativos. ✓ Classificar os resíduos e a sua diferenciação. ✓ Reconhecer os resíduos urbanos e industriais e metodologias para a sua gestão. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Conceitos introdutórios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Qualidade • Meio recetor • Poluição • Ecossistema • Principais ciclos biogeoquímicos • Níveis e relações tróficas <p>Aspetos gerais da gestão ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento sustentável • Indicadores de desenvolvimento sustentável • Gestão de recursos naturais • Conceitos ambientais • Aspetos gerais da política ambiental <ul style="list-style-type: none"> - Perspetivas atuais e futuras da política ambiental <p>Legislação ambiental relevante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisito legais comunitários e nacionais <ul style="list-style-type: none"> - Licenciamento, licenças ambientais e impacte - Água - Ar - Resíduos - Ruído - Energia e combustíveis - Substâncias perigosas • Normas de gestão ambiental • Norma NP EN ISSO 14 001 e EMAS <ul style="list-style-type: none"> - Política ambiental - Aspetos e impactes ambientais significativos - Objetivos e metas e o estabelecimento de programas ambientais - Indicadores ambientais - Controlo operacional - Prevenção e capacidade de resposta a emergências - Monitorização e medição - Passos para a implementação de um sistema de gestão ambiental - Avaliação da significância dos aspetos ambientais - Avaliação do desempenho ambiental <p>Gestão de resíduos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceitos básicos • Classificação de resíduos e sua diferenciação • Análise dos conceitos – reciclar, reutilizar, valorizar e eliminar • Legislação sobre resíduos • Gestão de resíduos urbanos 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none">• Gestão de resíduos industriais (RI)• Realização de uma visita a um aterro / Centro de triagem e centro de valorização energética
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a técnicas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos formandos apreender os conceitos e princípios acerca da gestão ambiental e contextualizá-los face à realidade das atividades logísticas.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Legislação fundamental sobre gestão ambiental e de resíduos. Documentação relativa a conceitos de gestão ambiental e de resíduos. Exemplos de normas de ambientais e de gestão de resíduos. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		15. REDES E FLUXOS DE INFORMAÇÃO	
CÓDIGO DA UFCD:	8533	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterizar os sistemas de gestão de informação logística. ✓ Descrever a evolução da comunicação nos sistemas logísticos. ✓ Descrever o contributo das Tecnologias de Informação e Comunicação na otimização de operações na cadeia de abastecimento. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Sistemas de gestão de informação logística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informatização dos fluxos de informação <ul style="list-style-type: none"> - Processamento informático das encomendas, receções e movimentações de stocks - Principais tecnologias de suporte - Planeamento da atividade logística - Planificação das atividades de receção, arrumação e expedição de mercadorias - Levantamento e programação das necessidades de mão-de-obra - Definição de rotas de distribuição e o seu controlo • Simplificação da operação logística <ul style="list-style-type: none"> - Ferramentas de trabalho - Preparação de encomendas - Localização das mercadorias • Otimização da utilização dos recursos <ul style="list-style-type: none"> - Diminuição de stocks e de espaço de armazém - Menor nível de quebra/obsolescência - Maior flexibilidade do sistema de produção e de abastecimento <p>Sistemas de gestão da cadeia de abastecimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Novas soluções de manuseamento de mercadoria • Armazenamento aleatório de mercadorias • Sistemas de picking e de <i>packing</i> • Flexibilidade do sistema de produção e de abastecimento • ECR - <i>Efficient Consumer Response</i> • <i>Supply Management</i> • CPFR - Collaborative Planning Forecasting and Replenishment 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, simulações e trabalho de pesquisa, para permitir a identificação dos principais sistemas de gestão de informação logística e ainda a utilização prática das diferentes funcionalidades dos sistemas.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplos de sistemas de gestão de informação logística e da cadeia de abastecimento. Documentação relativa aos sistemas de gestão de informação. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		16. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA OPERAÇÃO LOGÍSTICA	
CÓDIGO DA UFCD:	0484	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar e caracterizar os principais sistemas informáticos de gestão de armazéns. ✓ Utilizar as funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Sistemas de gestão da informação na atividade logística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software de gestão de armazéns • Software de gestão da cadeia de abastecimento • Software de gestão de distribuição • Software de gestão da produção • Software de gestão de frotas e localização de veículos • Sistemas integrados de gestão <p>Custos de funcionamento</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, simulações e trabalho de pesquisa, para permitir a identificação dos principais sistemas de informação e ainda a utilização prática das diferentes funcionalidades dos sistemas		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplos de sistemas informáticos de gestão de armazéns. Documentação relativa aos softwares específicos. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	17. COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL – COMUNICAÇÃO ASSERTIVA		
CÓDIGO DA UFCD:	0350	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. ✓ Desenvolver a comunicação assertiva. ✓ Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. ✓ Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. ✓ Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> - Emissor/Recetor - Canal Mensagem/ código - Contexto - Feedback • Diferentes perfis comunicacionais <ul style="list-style-type: none"> - Passivo - Agressivo - Manipulador - Assertivo <p>Comunicação assertiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Particularidades e vantagens do perfil assertivo • Empatia <ul style="list-style-type: none"> - Escuta ativa/escuta dinâmica <ul style="list-style-type: none"> - Conceito de contexto comum - Semântica sintaxe - Paralinguagem <p>Barreiras à comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barreiras gerais do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> - Barreiras internas <ul style="list-style-type: none"> - Objetivas - Subjetivas - Barreiras externas • Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <ul style="list-style-type: none"> - Construção, adaptação, envio, receção e interpretação da mensagem <p>Processamento interno da informação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processamento fonético • Processamento literal (significado) • Processamento reflexivo (empático) <p>Tipos de perguntas no processo de comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abertas • Fechadas • Retorno • Reformulação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a métodos e técnicas ativas, que permitam a aquisição dos conceitos e princípios da comunicação e a aplicação em contextos simulados, proporcionando momentos de “jogos de papéis” e/ou dramatizações de situações de comunicação e relacionamento interpessoal. No caso de se optar por uma forma de organização em blended-learning (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos e estejam assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais da comunicação e relacionamento interpessoal.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Recursos audiovisuais sobre situações de comunicação e relacionamento interpessoal. Documentação relativa a comunicação e diferentes estilos comunicacionais. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.
--	--

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		18. SERVIÇO AO CLIENTE	
CÓDIGO DA UFCD:	0487	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 07
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir o conceito e os principais objetivos do serviço ao cliente. ✓ Caracterizar as diferentes fases do serviço ao cliente. ✓ Descrever os mecanismos de avaliação e os processos de melhoria em cada uma das fases do serviço ao cliente. ✓ Caracterizar um sistema de avaliação e melhoria de um serviço de apoio ao cliente. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Enquadramento e objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço ao cliente como medida de performance do sistema logístico, definindo standards de operação • Serviço ao cliente diferente de satisfação do cliente • Serviço ao cliente como medida de melhoria do serviço ao cliente <p>Passos para a definição dos objetivos do Serviço ao cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificação dos principais elementos do serviço logístico prestados pela empresa • Determinação da importância relativa de cada elemento do serviço logístico da empresa • Avaliação da competitividade atual da empresa, em função do nível de serviço disponibilizado • Identificação dos diferentes requisitos de serviço, para diferentes segmentos de mercado • Desenvolvimento de objetivos e estratégias de serviço ao cliente • Estabelecimento de procedimentos de acompanhamento e controlo dos processos <p>Fases do serviço ao cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pré venda <ul style="list-style-type: none"> - Definição e objetivos - Política (formal) de serviço a cliente - Identificação e acessibilidade dos intervenientes do processo - Estrutura e flexibilidade organizacional - Método e normas de efetivação de encomendas • Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da pré-venda <ul style="list-style-type: none"> - Informação de ruturas de produtos - Qualidade da equipa de vendas - Acompanhamento feito por responsáveis de vendas - Monitorização de níveis de stocks dos clientes - Participação dos clientes nos projetos de desenvolvimento e melhoria de produtos - Melhoria contínua nos produtos e soluções - Comunicação das datas de entrega • Venda <ul style="list-style-type: none"> - Definição e objetivos - Elementos diretamente relacionados com a transação física - Prazos de entrega e ciclo de encomenda - Preparação da encomenda - Nível de stocks - Disponibilização de informação relativa à encomenda - Gestão de alternativas (prazos, produtos) - Condição dos produtos - Política de entrega (transportes, multidestinos, etc.) • Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da venda <ul style="list-style-type: none"> - Facilidade na colocação da ordem de encomenda - Confirmação da receção da encomenda e confirmação da sua entrega - Condições de crédito concedidas - Duração do ciclo de encomenda - Nível de serviços - Nível de atrasos 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidade no tratamento de encomendas urgentes - Níveis de devoluções - Existência de produtos alternativos • Pós Venda <ul style="list-style-type: none"> - Existência de produtos / equipamentos de substituição - Assistência técnica (tempo de espera) - Instalação, garantia e reparação - Gestão de reclamações • Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase do pós-venda <ul style="list-style-type: none"> - Rigor nos fornecimentos (datas, produtos, quantidades e qualidade) - Nível de devoluções e de trocas - Fácil leitura das instruções de utilização / manuseamento - Qualidade da embalagem e visibilidade no ponto de venda • Gestão de reclamações e resoluções de incidentes <ul style="list-style-type: none"> - A importância da comunicação assertiva na gestão das reclamações - Técnicas de comunicação assertiva - Diagnóstico da situação e resolução do problema - Gestão de imprevistos - Encaminhamento de reclamações • Avaliação e melhoria do serviço ao cliente <ul style="list-style-type: none"> - Identificação dos elementos mais importantes do serviço ao cliente - Prazos de entrega - Nível de ruturas - Nível de erros - Nível de reclamações - Nível de devoluções - Tempo de tratamento da encomenda • Instrumentos de avaliação e melhoria do Serviço ao cliente <ul style="list-style-type: none"> - Ligação entre o serviço ao cliente da empresa e a satisfação dos clientes - Nível de ruturas e custo/proveito das ruturas - Análise ABC dos clientes e dos produtos - Auditoria ao Serviço ao cliente da empresa
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática (condução e manutenção). A visita de estudo a locais onde sejam possível contactar com diferentes tipos de empilhadores é recomendável.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentação relativamente às condições de prestação de serviço. Exemplos de contratos com clientes. Quadro com indicadores de serviço. Instrumentos de monitorização e avaliação da prestação de serviço. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		19. GESTÃO DE STOCKS E INDICADORES DE STOCKS	
CÓDIGO DA UFCD:	8504	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 08
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os princípios da gestão de stocks, sua avaliação e controlo. ✓ Identificar os principais indicadores de gestão de stocks. ✓ Utilizar os principais instrumentos de controlo da gestão de stocks. ✓ Efetuar a gestão interna de stock com vista á otimização dos espaço, custo e tempo. ✓ Identificar e analisar os custos associados à gestão de stocks. ✓ Implementar ações corretivas na gestão de stocks 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Princípios da gestão de stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição e objetivos de gestão de stocks <ul style="list-style-type: none"> - Possibilidade de satisfação das necessidades dos clientes - Garantia do correto abastecimento de todos os intervenientes, evitando excessos / insuficiência de produto - Minimização dos custos logísticos • Tipo de matérias a armazenar <ul style="list-style-type: none"> - Matérias primas - Componentes e produtos em vias de fabrico - Consumíveis - Produtos finais • Determinantes do nível ótimo de stock <ul style="list-style-type: none"> - Níveis de procura e previsão de encomendas <ul style="list-style-type: none"> - Procura independente (aleatória) - Procura dependente (associada à produção de um bem principal) - Política de inventário da empresa - Nível de serviço pretendido • Catalogação <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Conceitos - Técnicas de desenvolvimento - Métodos de identificação - Especificação detalhada <p>Avaliação e controlo de stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos de controlo da gestão de stocks • Gestão física, Gestão económica, Gestão administrativa • Tipos de Stock: <ul style="list-style-type: none"> - Stocks de Segurança - Stock Cíclico - Stock em Trânsito • Custos associados: <ul style="list-style-type: none"> - Custo Aquisição - Custo Posse Stock - Custo Encomenda/Aprovisionamento - Custo Rutura Stock • Análise ABC <p>Custos associados à gestão de stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Custo da colocação da encomenda • Custo da expedição da mercadoria • Custo da receção e do manuseamento da encomenda <p>Indicadores de stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Níveis de serviço 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> • Nível de serviço dos fornecedores em valor e quantidade • Nível de serviço por fornecedor <ul style="list-style-type: none"> - Incumprimento de “linhas” - Incumprimento de quantidades - Incumprimento de encomenda • Avaliação de mercadorias não entregues a clientes <ul style="list-style-type: none"> - Incumprimento de “linhas” - Incumprimento de quantidades - Incumprimento de encomendas • Nível de stocks em armazém <ul style="list-style-type: none"> - “Dias de stock” geral - “Dias de stock” por produto - Peso relativo do stock médio (em valor) relativamente às vendas do ano - Incumprimento de quantidades - Definição de objetivos de níveis de stock, por referência, categoria ou total • Tempos de entrega <ul style="list-style-type: none"> - Tempos de entrega dos fornecedores - Tempos de entrega aos clientes - Potencial de melhoria dos tempos de entrega <p>Ações corretivas e produção de relatórios</p>
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de projeto e o estudo de casos, por forma a permitir o contacto com a realidade do contexto das organizações, através da realização de tarefas de aprendizagem próximas do contexto real.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Plano de negócio e/ou orientações estratégicas da organização. Quadro de indicadores. Sistema informático de gestão de stocks. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		20. CONTROLO DE GESTÃO	
CÓDIGO DA UFCD:	0620	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 09
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os conceitos básicos do controlo de gestão. ✓ Executar o orçamento e realizar o controlo orçamental. ✓ Implementar sistemas de controlo de gestão. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Controlo de gestão: conceitos básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de informação de apoio à gestão • Controlo de gestão e as teorias organizacionais • Estratégia e o controlo <ul style="list-style-type: none"> - Planeamento estratégico - Planeamento operacional - Controlo interno e o controlo operacional <p>Orçamento e controlo orçamental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orçamento <ul style="list-style-type: none"> - Princípios de elaboração e mecanismos de funcionamento do orçamento - Fases de elaboração orçamental - Importância do orçamento na gestão • Controlo orçamental <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos das estratégias de controlo orçamental - Características do controlo orçamental - Desvios orçamentos: sua identificação e impacto na gestão da empresa <p>Definição e implementação de sistemas de controlo de gestão</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição das necessidades ao nível da empresa <ul style="list-style-type: none"> - Identificação do setor em que a empresa se insere - Características específicas da empresa • Implementação do sistema de controlo de gestão <ul style="list-style-type: none"> - Problemas a enfrentar - Diagnóstico das dificuldades pós-implementação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de projeto e o estudo de casos, por forma a permitir o contacto com a realidade do contexto das organizações, através da realização de tarefas de aprendizagem próximas do contexto real.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de plano estratégico. Orientações e estratégias relativamente a fatores chave do negócio: política de recursos humanos, política de subcontratação, parcerias de negócios, seleção de fornecedores. Exemplo de decisões operacionais: plano de atividades, contratação pontual de recursos; quadro com indicadores de atividade; ferramentas de apoio à gestão; documentação de boas práticas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		21. GESTÃO DE INDICADORES	
CÓDIGO DA UFCD:	8503	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 09
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterizar os conceitos básicos em termos de planeamento estratégico e operacional, reconhecendo a sua importância para a gestão estratégica da empresa. ✓ Elaborar um mapa de indicadores estratégicos para uma operação logística. ✓ Monitorizar e analisar os indicadores de uma operação logística. ✓ Definir uma estratégia para a correção de desvios de indicadores. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Decisões de âmbito estratégico e operacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decisões (de âmbito estratégico) sobre a operação logística com implicações no longo prazo <ul style="list-style-type: none"> - Localização da atividade - Dimensão do espaço - Escolha dos equipamentos - Decisões relativas à propriedade dos recursos (aluguer, compra, construção de raiz) - Decisões relativamente à operação fazer ou mandar fazer/ outsourcing - Decisões relativas à política de recursos humanos afetos à operação Logística - Seleção de fornecedores e outros parceiros de negócio • Decisões de curto prazo <ul style="list-style-type: none"> - Planeamento das atividades de encomenda, receção e expedição de mercadoria - Contratação pontual de operadores de armazém <p>Planeamento e gestão estratégica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceitos básicos <ul style="list-style-type: none"> - Visão - Missão - Valores - Metas e objetivos - Estratégia • Conceito de planeamento • Importância do processo de planeamento <ul style="list-style-type: none"> - Forma de atingir os objetivos da empresa - Preparar a organização para o futuro • Fases do planeamento <ul style="list-style-type: none"> - Formulação dos objetivos - Identificação das metas e estratégias atuais - Análise ambiental - Análise das forças e fraquezas da empresa - Identificação das oportunidades e ameaças estratégicas - Determinação do grau de mudança necessária - Tomada de decisão estratégica - Implementação da estratégia - Acompanhamento, controlo e correção do processo • Plano estratégico <ul style="list-style-type: none"> - Influência dos fatores ambientais - Componentes <ul style="list-style-type: none"> - Missão organizacional - Objetivos organizacionais - Estratégias organizacionais - Plano de gestão da carteira de negócios da organização <p>Quadro de indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição e principais características <ul style="list-style-type: none"> - Principais indicadores de atividade 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> - Eficácia em função dos indicadores aí representados - Leitura que provoque planos de contingência operacionáveis - Fatores chave do negócio - Apresentação de forma dinâmica ou numa folha de papel • Medição da performance logística (nível de custos e sua importância relativa) <ul style="list-style-type: none"> - Número de colaboradores e seu custo em toda a cadeia logística - Edifício e instalações Custos de oportunidade e custos de funcionamento - Custos com equipamento e outros recursos - Custos de manutenção - Paletes e material de embalagem - Outsourcing e outros serviços associados - Benchmarking e melhor avaliação do desempenho da empresa - Utilização dos recursos <ul style="list-style-type: none"> - Grau de utilização dos recursos contratados - Produtividade dos equipamentos - Adequabilidade dos equipamentos • Serviço ao cliente <ul style="list-style-type: none"> - Nível de stocks - Tempo de operação - Consistência do processo logístico • Correção de desvios de indicadores <ul style="list-style-type: none"> - Estratégias de correção - Relatórios
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de projeto e o estudo de casos, por forma a permitir o contacto com a realidade do contexto das organizações, através da realização de tarefas de aprendizagem próximas do contexto real.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de plano estratégico. Orientações e estratégias relativamente a fatores chave do negócio: política de recursos humanos, política de subcontratação, parcerias de negócios, seleção de fornecedores. Exemplo de decisões operacionais: plano de atividades, contratação pontual de recursos, quadro com indicadores de atividade. Ferramentas de apoio à gestão. Documentação de boas práticas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		22. MELHORIA DA QUALIDADE	
CÓDIGO DA UFCD:	5167	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 09
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desenvolver e implementar programas de melhoria, de acordo com os referenciais normativos, promovendo a cultura da melhoria contínua. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Conceitos e sua evolução</p> <p>Melhoria reativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão das não conformidades • Gestão das reclamações <p>Melhoria contínua</p> <ul style="list-style-type: none"> • PDCA • Rutura • Antecipação • Reengenharia <p>Melhoria preventiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saber acumulado • Simulação • Antecipação <p>Programas de melhoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição e implementação <p>Os custos da qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métodos de recolha e tratamento de dados • Os custos da qualidade na melhoria da qualidade • Conceito de ciclo de custo do produto 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de projeto e o estudo de casos, por forma a permitir o contacto com a realidade do contexto das organizações, através da realização de tarefas de aprendizagem próximas do contexto real</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentação relativa a conceitos de melhoria da qualidade. Exemplo de programas de melhoria Documentação de boas práticas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		23. GESTÃO DE EQUIPAS	
CÓDIGO DA UFCD:	7844	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 10
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizar e gerir equipas de trabalho. ✓ Comunicar e liderar equipas de trabalho. ✓ Identificar o sucesso do trabalho em equipa realçando vantagens e dinâmicas subjacentes. ✓ Reconhecer as especificidades e os aspetos essenciais para o sucesso no trabalho em equipa. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Organização do trabalho de equipa Comunicar eficazmente com a equipa Gestão orientada para os resultados e para as pessoas Técnicas de motivação e dinamização da equipa Gestão de conflitos Orientação da equipa para a mudança Liderança</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderança de equipas: fenómenos e dinâmicas próprias, desafios e problemas específicos • Diferentes preferências pessoais e o seu impacto em funções de liderança • Diferentes estilos de Liderança • Competências necessárias à coordenação de equipas • Estratégias de mobilização da equipa para um desempenho de excelência • Gestão de situações problemáticas na equipa <p>Trabalho em equipa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabalho em equipa – implicações e especificidades • Excelência no trabalho em equipa • Diferenças interpessoais e o seu impacto no trabalho em equipa • Mobilização de recursos pessoais em função da equipa • Como ultrapassar impasses e obstáculos no trabalho em equipa 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações e outras, por forma a permitir aos formandos vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores, da relevância da abertura face à mudança e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentação de apoio sobre gestão e trabalho em equipa. Exemplos de formas de organização de equipas de trabalho em empresas/serviços de operações logísticas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre trabalho em equipa. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	24. LÍNGUA INGLESA - GESTÃO DE STOCKS E LOGÍSTICA		
CÓDIGO DA UFCD:	0486	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na atividade logística. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Língua inglesa aplicada à atividade logística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principais utilizações da língua inglesa <ul style="list-style-type: none"> - Catálogos, - inscrições e etiquetas - Comunicações escritas com interlocutores - Documentos de transporte e de acompanhamento de mercadorias • Principais conceitos e termos <ul style="list-style-type: none"> - Na embalagem - No transporte - Na receção e manuseamento de mercadorias 		

FICHAS DE UNIDADE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO OPCIONAIS/BOLSA (NÃO NUCLEARES)

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	25. TÉCNICAS DE GESTÃO ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS EM CONTEXTO DE LOGÍSTICA		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 10
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analisar os princípios gerais de organização e funcionamento de serviços de operações logísticas. ✓ Analisar legislação e regulamentos sobre direitos e deveres laborais. ✓ Aplicar procedimentos de controlo do cumprimento das normas de qualidade, segurança e saúde no trabalho. ✓ Aplicar procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais. ✓ Aplicar os procedimentos de avaliação de desempenho. ✓ Reconhecer a importância da capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal na motivação e dinamização de equipas. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Organização e funcionamento de organizações/departamentos de operações logísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Princípios de organização e funcionamento • Métodos de organização do trabalho • Modelos de trabalho em equipa <p>Função de gestão administrativa de recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceitos e princípios de gestão de recursos humanos • Processos e procedimentos de gestão administrativa de recursos humanos • Papel do coordenador/chefe de equipa • Procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais • Instrumentos/ferramentas de apoio à gestão administrativa de recursos humanos • Aspectos procedimentais da avaliação de desempenho • Atuação em situações de faltas, falhas e outras ocorrências <p>Segurança e saúde no trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principais normativos e obrigações legais • Riscos e doenças profissionais mais frequentes na atividade logística • Riscos físicos e formas de prevenção • Estratégias de informação e comunicação • Sistema informático de gestão de recursos humanos • Construção de bases de dados • Registo e atualização dos processos individuais dos colaboradores 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		26. LIDERANÇA E GESTÃO DE EQUIPAS EM CONTEXTO DE LOGÍSTICA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 10
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar e aplicar procedimentos de controlo do cumprimento das normas de qualidade, segurança e saúde no trabalho. ✓ Aplicar procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais. ✓ Aplicar os procedimentos de avaliação de desempenho. ✓ Reconhecer a importância da capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal na motivação e dinamização de equipas. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Liderança de equipas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceito de liderança • Modelos e teorias da liderança em contexto organizacional • Estilos de liderança • Aspectos comunicacionais e atitudinais da liderança de equipas • Estratégias de dinamização e motivação de indivíduos e equipas de trabalho <p>Gestão de conflitos em contexto organizacional</p> <p>- Conceitos gerais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características dos conflitos em contexto organizacional • Estratégias de gestão de conflitos • Papel do coordenador na mediação de conflitos • Aspectos emocionais da gestão de conflitos <p>Monitorização e orientação do desempenho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Princípios da comunicação pedagógica • Técnicas de instrução e ensino em contexto de trabalho • Estratégias de incentivo e reconhecimento • Mecanismos de acompanhamento e monitorização do desempenho dos indivíduos e das equipas <p>Condução de reuniões e sessões de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de sessões de trabalho • Planeamento de reuniões e sessões de trabalho: agenda e convocatória • Preparação de recursos de apoio às sessões • Técnicas de condução de reuniões e sessões de trabalho <p>Aspectos atitudinais na condução de sessões de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação assertiva • Controlo emocional • Proatividade na antecipação e resolução de problemas 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		27. LÍNGUA ESPANHOLA - GESTÃO DE STOCKS E LOGÍSTICA	
CÓDIGO DA UFCD:	8527	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar vocabulário específico da língua espanhola na atividade logística. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Língua espanhola aplicada à atividade logística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principais utilizações da língua espanhola <ul style="list-style-type: none"> - Catálogos, - inscrições e etiquetas - Comunicações escritas com interlocutores - Documentos de transporte e de acompanhamento de mercadorias • Principais conceitos e termos <ul style="list-style-type: none"> - Na embalagem - No transporte - Na receção e manuseamento de mercadorias 		

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		28. LÍNGUA FRANCESA- GESTÃO DE STOCKS E LOGÍSTICA	
CÓDIGO DA UFCD:	8528	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar vocabulário específico da língua francesa na atividade logística. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Língua francesa aplicada à atividade logística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principais utilizações da língua francesa <ul style="list-style-type: none"> - Catálogos, - inscrições e etiquetas - Comunicações escritas com interlocutores - Documentos de transporte e de acompanhamento de mercadorias • Principais conceitos e termos <ul style="list-style-type: none"> - Na embalagem - No transporte - Na receção e manuseamento de mercadorias 		

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		29. LÍNGUA ALEMÃ- GESTÃO DE STOCKS E LOGÍSTICA	
CÓDIGO DA UFCD:	8529	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar vocabulário específico da língua alemã na atividade logística. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Língua alemã aplicada à atividade logística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principais utilizações da língua alemã <ul style="list-style-type: none"> - Catálogos, - inscrições e etiquetas - Comunicações escritas com interlocutores - Documentos de transporte e de acompanhamento de mercadorias • Principais conceitos e termos <ul style="list-style-type: none"> - Na embalagem - No transporte - Na receção e manuseamento de mercadorias 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		30. GESTÃO DA DISTRIBUIÇÃO A CLIENTES	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 12
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estruturar a distribuição de acordo com a modelo de negócio adotado. ✓ Controlar as fases da operação de transporte. ✓ Identificar e definir métodos de planeamento adequados, viabilizando a construção de rotas. ✓ Identificar e definir os recursos necessários à distribuição e sua otimização. ✓ Organizar, controlar e acompanhar cargas e descargas garantindo a execução de todas as entregas. ✓ Garantir a integridade da mercadoria entre os pontos de carga e descarga. ✓ Identificar e definir os elementos e condições de subcontratação. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Modelos de negócio na distribuição de mercadoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processo de distribuição na organização logística • Fluxos de cargas • Otimização de frota • Centros operacionais e pontos de entrega <p>Planeamento da distribuição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métodos de planeamento • Modelos e sistemas de organização e construção de rotas • Aplicações informáticas de apoio ao planeamento <p>Logística da distribuição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração do "Workload" • Dimensionamento da frota • Área geográfica da distribuição • Constrangimentos da distribuição • Gestão dos recursos humanos necessários • Logística inversa <p>Organização dos transportes na estrutura da distribuição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuição Local/Nacional; Rural/Urba; Curta distância/Longa Distância <p>Gestão e controlo da operação de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de acompanhamento e monitorização de frotas • Acompanhamento e cumprimentos dos KPI's definidos • Tempos de condução e repouso • Identificação e resolução de desvios <p>Determinação do preço de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modos de determinar preços e de apresentar valores • Custos de exploração • Margens <p>Subcontratação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condições e controlo • Critérios a considerar (fiabilidade; qualidade, custo) <p>Sistema informático de gestão da distribuição</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		31. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO PROCESSO DE COMPRAS	
CÓDIGO DA UFCD:	8511	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 13
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterizar a importância estratégica da organização e gestão de compras ✓ Descrever as fases para a implementação de um processo de procura e seleção de potenciais fornecedores. ✓ Caracterizar o processo de estabelecimento de parcerias. ✓ Utilizar sistemas de encomendas. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Âmbito e importância da organização e gestão de compras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição do comprador <ul style="list-style-type: none"> - Papel do comprador na satisfação dos clientes - Nível de serviço pretendido pelos clientes - Serviço prestado pelos concorrentes e comparação com o da organização - Potencial de melhoria do serviço prestado aos clientes • Acesso a mercados externos <ul style="list-style-type: none"> - Contactos com os intervenientes; - Novas tecnologias - Matérias-primas e fornecedores alternativos - Alterações e tendências de mercado • Desenvolvimento de relações e projetos com fornecedores <ul style="list-style-type: none"> - Relacionamento em torno de objetivos de melhoria constante (Win-Win) - Projetos de desenvolvimento conjunto (novas matérias primas, produtos, processos, formas e tempos de entrega) - Eficiência do processo de abastecimento na obtenção de ganhos de produtividade • Ligação a outras funções <ul style="list-style-type: none"> - Do comprador como função central na atividade da empresa - Do comprador enquanto interlocutor da empresa com o mercado e avaliador da aceitação das políticas e produtos da empresa - Principais interlocutores internos do comprador <p>Procura e seleção de fornecedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categorias de fornecedores <ul style="list-style-type: none"> - Fornecedores de componentes - Fornecedores de matérias-primas - Fornecedores de equipamentos - Fornecedores de operações e/ou serviços - Importância de selecionar os fornecedores mais adequados • Fase deteção da necessidade <ul style="list-style-type: none"> - Como se manifesta a necessidade (rotina, melhoria ou processo pontual) - Avaliação e análise da necessidade • Fase Identificação de potenciais fornecedores <ul style="list-style-type: none"> - Critérios de análise e de avaliação - Métodos de procura ativa e passiva - Âmbito da procura Local/regional, nacional e internacional • Classificar e selecionar fornecedores <ul style="list-style-type: none"> - Parâmetros de avaliação - Grelha de avaliação - Importância relativa de cada parâmetro - Parâmetros obrigatórios e de exclusão • Estabelecimento de relações <ul style="list-style-type: none"> - Objeto e âmbito da relação - Termos do acordo (contrato) 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

- Forma de resolução de problemas e conflitos
- Sistema de avaliação de resultados
- Formas de terminar o acordo
- Potencial de melhoria e de desenvolvimento de projetos conjuntos

Parcerias estratégicas

- Tipos de parcerias
 - Coordenação de algumas atividades, com uma visão de curto prazo
 - Coordenação de várias atividades, com uma visão de longo prazo
 - Integração de várias atividades de ambas as empresas, com um elevado nível de integração.
 - Visão de coordenação a muito longo prazo
- Razões (drivers) da parceria
 - Diminuição dos custos
 - Melhoria do serviço
 - Marketing
 - Rendibilidade
- Facilitadores (drivers) da parceria
 - Compatibilidade empresarial
 - Filosofias e técnicas de gestão
 - Mutualidade de objetivos
- Atividades da parceria
- Resultados esperados

Sistemas de encomenda

- Modelos de reposição de mercadorias
 - Modelos de reposição instantânea
 - Modelos de reposição não instantânea
 - Descontos de quantidade
 - Modelos de nível de encomenda
 - Política de revisão cíclica
- Sistemas hierárquicos de reposição de stocks
 - *Material requirement planning* (MRP)
 - *Logistics requirement planning* (LRP)
 - Just in time (JIT)
- Sistemas de apoio à tomada de decisão
 - Sistemas de informação
 - Sistemas de previsão
 - Análise ABC
- Avaliação e melhoria do sistema de encomendas
 - Necessidade do stock de segurança
 - Níveis de serviço dos fornecedores

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		32. COLABORAÇÃO E TRABALHO EM EQUIPA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 10
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os conceitos e princípios do trabalho em equipa. ✓ Reconhecer as especificidades do trabalho em equipa no setor do comércio e serviços. ✓ Distinguir os comportamentos facilitadores e dificultadores do trabalho em equipa. ✓ Reconhecer os principais fenómenos de dinâmica de grupos. ✓ Reconhecer a importância da flexibilidade e capacidade de adaptação a situações novas para os indivíduos e as organizações. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Equipa de trabalho: conceito e princípios de organização</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo vs. Equipa de trabalho • Fases de desenvolvimento, estrutura e evolução • Formas de organização: cooperação e colaboração <p>Organização das equipas nas empresas do setor do comércio e serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grande distribuição • Comércio automóvel • Distribuição produtos alimentares • Comércio a retalho • Empresas de contabilidade, auditorias e administração • Contact-center • Logística • Outros <p>Fenómenos de dinâmica de grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Influência social e papel social • Normas sociais • Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores • Gestão de conflitos <p>Importância da comunicação da comunicação no trabalho entre equipas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fluxos de comunicação • Comunicação vertical e horizontal <p>Papel do líder na condução das equipas de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estilos de liderança • Técnicas e estratégias de gestão de pessoas e equipas 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		33. GESTÃO DE CATEGORIAS	
CÓDIGO DA UFCD:	0496	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Transversal
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterizar o âmbito e as componentes do processo de gestão de categorias. ✓ Analisar as fases do processo de gestão de categorias 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Gestão de categoriais âmbito e componentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição de gestão de categorias • Objetivos da gestão de categorias • Benefícios da gestão de categorias • Evolução histórica da gestão de categorias • Seleção de parceiros para os processos de gestão de categorias • Intervenientes no processo de gestão de categorias • Implicações da gestão de categorias <ul style="list-style-type: none"> - Gestão da cadeia de abastecimento - Gestão comercial e de marketing - Gestão administrativa • Definição conjunta dos objetivos e estratégia da categoria • Conceção de um plano de trabalho partilhado • Ferramentas da gestão de categorias <ul style="list-style-type: none"> - Gama - Preços - Promoções - Arrumação do linear - Cadeia de abastecimento (fabricante/consumidor final) • Monitorização do desempenho da categoria <ul style="list-style-type: none"> - Scorecard da categoria - Motivação da equipa de gestão de categorias - Envolvimento da gestão de topo - Promoções <p>Fases do processo de gestão de categorias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fase de pesquisa e análise <ul style="list-style-type: none"> - Definição da categoria - Papel da categoria - Avaliação da categoria • Fase do planeamento da categoria <ul style="list-style-type: none"> - Scorecard da categoria - Estratégia da categoria - Táticas da categoria • Fase da implementação do processo <ul style="list-style-type: none"> - Implementação do plano definido • Fase de avaliação e melhoria constante 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		34. TRANSPORTES NA CADEIA DE ABASTECIMENTO	
CÓDIGO DA UFCD:	8523	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir o conceito de transporte e a sua relação com o tempo e o espaço. ✓ Explicar a importância dos transportes na economia e na sociedade. ✓ Caracterizar o sistema de transportes. ✓ Explicar os traços característicos e condicionantes da organização do mercado de transportes. ✓ Identificar as atividades mais relevantes desenvolvidas pelos operadores de transporte. ✓ Caracterizar os diversos modos de transporte, vocações e potencialidades. ✓ Identificar as soluções de transporte, avaliando opções e combinações multimodais. ✓ Explicar a importância dos transportes na cadeia de abastecimento. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Conceito de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição de transporte • Elementos presentes no transporte (meio; infraestrutura; força motriz; motivo) • Serviço: ótica da procura vs ótica da oferta • Relação com a valorização do espaço e do tempo • Unidades de medida <p>Transportes na economia e na sociedade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transportes ao longo da história • Papel dos transportes no funcionamento da economia • Papel dos transportes e a organização das sociedades • Peso dos transportes na produção, no emprego, no orçamento das famílias • Peso dos transportes em atividades conexas a montante e a jusante • Externalidades dos transportes (ocupação do espaço, impacto ambiental, sinistralidade, ...) <p>Sistema de transportes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos base do sistema: veículos, equipamentos, e infraestruturas, operação e gestão, inovação • Modos e tipos de transporte • Atividades que compõem o sistema de transportes (autoridade pública; gestão de infraestruturas; manutenção de veículos; controlo de tráfego; organização do serviço de transporte; operação do serviço de transporte; comercialização do serviço de transporte). • Atividades nucleares do operador de transporte. <p>Traços comuns da organização dos mercados de transportes</p> <p>Modos de transporte, características, vocações e potencialidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rodoviário; ferroviário; marítimo; navegação interna; aéreo; tubular; combinações multimodais <p>Tipos de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacionados com características dos bens a transportar (relação peso/volume; valor; riscos associados, ...) • Relacionados com particularidades dos mercados e requisitos dos clientes. <p>Transportes e logística</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		35. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE MERCADORIAS – ASPETOS OPERACIONAIS	
CÓDIGO DA UFCD:	8524	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os aspetos relevantes do enquadramento legal da atividade. ✓ Identificar as diferentes tipologias de veículos. ✓ Aplicar os mais relevantes meios e técnicas de carregamento e descarregamento de veículos. ✓ Identificar os principais condicionantes da operação de um serviço de transporte rodoviário de mercadorias. ✓ Calcular os custos de exploração de um veículo no transporte rodoviário de mercadorias. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Regulamentação da atividade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transporte por conta de outrem • Transporte por conta própria • Transporte Nacional/Transporte Internacional • Cabotagem • Regime laboral aplicado às tripulações • Tempos de condução e repouso • Regime laboral das tripulações móveis <p>Diferentes tipologias de veículos:«</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pesos, dimensões e tipos de veículos • Tipologias de veículos e de equipamentos <p>Carregamento e descarregamento de veículos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de carga e descarga de veículos • Intermodalidade, multimodalidade e sincromodalidade de transporte <ul style="list-style-type: none"> - EN 121951 Estiva e amarração de cargas <p>Condicionantes da operação de um serviço de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de carga • Transportes específicos, especiais, carga contentorizada • Locais de carga/descarga • Rotas definidas/ a definir • Acidentes, avarias, reclamações • Incidentes no transporte de carga geral e especiais <p>Custos de exploração</p> <ul style="list-style-type: none"> • Custos fixos e custos variáveis • Custos diretos e custos indiretos • Custo por Km, por tonelada, por viagem, por linha de serviço • Pegada Ecológica emissão de CO2 Livro Branco e internalização dos custos externo 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		36. TRANSPORTE NO PROCESSO DE DISTRIBUIÇÃO DE MERCADORIAS	
CÓDIGO DA UFCD:	8525	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Transversal
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estruturar a distribuição de acordo com a modelo de negócio adotado. ✓ Controlar as fases da operação de transporte. ✓ Identificar e definir métodos de planeamento adequados, viabilizando a construção de rotas. ✓ Identificar e definir os recursos necessário á distribuição e sua otimização. ✓ Organizar, controlar e acompanhar cargas e descargas garantindo a execução de todas as entregas. ✓ Garantir a integridade da mercadoria entre os pontos de carga e descarga. ✓ Identificar e definir os elementos e condições de subcontratação. ✓ Definir os preços de transporte. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Modelos de negócio na distribuição de mercadoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processo de distribuição na organização logística • Fluxos de cargas • Otimização de frota • Centros operacionais e pontos de entrega <p>Planeamento da distribuição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métodos de planeamento • Modelos e sistemas de organização e construção de rotas • Aplicações informáticas de apoio ao planeamento <p>Logística da distribuição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração do "Workload" • Dimensionamento da frota • Área geográfica da distribuição • Constrangimentos da distribuição • Gestão dos recursos humanos necessários • Logística inversa <p>Organização dos transportes na estrutura da distribuição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuição Local/Nacional; Rural/Urba; Curta distância/Longa Distancia <p>Gestão e controlo da operação de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de acompanhamento e monitorização de frotas • Acompanhamento e cumprimentos dos KPI's definidos • Tempos de condução e repouso • Identificação e resolução de desvios <p>Determinação do preço de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modos de determinar preços e de apresentar valores • Custos de exploração • Margens <p>Subcontratação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condições e controlo • Critérios a considerar (fiabilidade; qualidade, custo) 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		37. TRANSPORTES NA OTIMIZAÇÃO DA CADEIA LOGÍSTICA	
CÓDIGO DA UFCD:	8526	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Transversal
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os transportes na otimização dos atributos logísticos. ✓ Definir e controlar as escolhas de modos e soluções de transporte. ✓ Definir e custear as operações de transporte ao longo da cadeia logística. ✓ Identificar e gerir as operações de logística inversa na cadeia logística. ✓ Definir e gerir o processo de fluxos de informação e os sistemas de melhoria implementados. ✓ Identificar e solucionar reclamações e incidentes. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Transportes na otimização dos atributos logísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo • Lugar • Segurança/ambiente • Quantidade custos <p>Matrizes de avaliação de escolhas de modos e soluções de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modos de transporte • Soluções combinadas • Gestão e controlo <p>Transportes nos custos da cadeia logística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço de transporte • Operações de carga/descarga • Operações auxiliares de transporte <p>Otimização do serviço de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logística inversa • <i>Backhauling</i> <p>Gestão dos fluxos de informação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de gestão da Informação (EDI /CRM / ERP / SRP) • Fluxos internos • Fluxos externos • Indicadores (KPI's) e níveis de serviço <p>Gestão de reclamações e incidentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolução de incidentes e reclamações • Avaliação das necessidades de recursos humanos e materiais • Planos de ação a implementar 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		38. BENCHMARKING NA Logística	
CÓDIGO DA UFCD:	0479	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Transversal
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterizar o conceito de benchmarking na logística. ✓ Avaliar o potencial de melhoria de atuação na unidade de logística. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Definição de benchmarking</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processo de medição e comparação contínua da performance e das práticas da organização, relativamente a outras instituições com operações comparáveis, de forma a obter informações que ajudem a empresa a implementar melhorias. <p>Objetivos do benchmarking</p> <ul style="list-style-type: none"> • A organização manter-se competitiva e/ou tornar-se competitiva, focalizando-se na análise de práticas do setor ou de organizações comparáveis • “Melhores práticas” • Requisitos dos clientes / consumidores • Estabelecimento de objetivos com rigor • Medidas de produtividade <p>Utilização do benchmarking na logística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Novas fontes de abastecimento • Características dos produtos e dos clientes • Operações específicas dos produtos e dos clientes • Operações específicas (matérias especiais) • Níveis de serviço • Tempos de entrega • Níveis de stocks, frequência de entrega e de encomendas • Controlo de qualidade <p>Identificação dos dados a recolher e os métodos a utilizar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dados primários e secundários • Diferencial entre a informação desejada e a informação possível • Necessidade de obtenção de dados comparáveis • Necessidade de obtenção de dados consistente • Definição da equipa a alocar ao processo • Quais as competências necessárias para os elementos integrantes do processo • Qual deve ser a participação da gestão de topo neste processo? <p>Definição da(s) unidade(s) de medida</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que deve ser exatamente medido? • Qual a unidade de tempo que deve ser utilizada, de forma a poder extrapolar-se para a resolução do nosso “problema” <p>Interpretação dos resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinação das medidas de desempenho mais adequadas e/ou desejáveis • Projeção dos níveis de desempenho pretendidos • Respeito pela confidencialidade dos dados e desenvolver medidas para a tornar efetiva • Integração dos resultados • Comunicação / partilha dos resultados do processo de benchmarking • Estabelecimento de objetivos funcionais e planos de ação consistentes • Implementação do plano de ação <p>Avaliação e melhoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento de objetivos intermédios • Avaliação dos resultados atingidos • Implementação de medidas corretivas necessárias 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	39. HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR E SISTEMA HACCP (HAZARD ANALYSIS CRITICAL CONTROL POINTS)		
CÓDIGO DA UFCD:	2659	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desenvolver boas práticas de higiene na produção e elaboração dos produtos naturais, num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Noções de microbiologia dos alimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introdução • Notas históricas • Microbiologia e higiene alimentar • Influência dos microrganismos nos produtos alimentares • Os microrganismos definição e ação • Alguns grupos de microrganismos de interesse na área alimentar – bactérias, fungos, vírus, parasitas • Fatores Intrínsecos de desenvolvimento – pH, atividade da água, aW e tipo de alimento • Fatores extrínsecos – temperatura, humidade relativa • Deterioração e conservação dos produtos alimentares • Bactérias agentes de toxinfecções alimentares Clostridium botulinum, staphylococcus aureus, salmonella, clostridium perfringens <p>Noções de higiene</p> <p>Conservação e armazenamento de géneros alimentícios</p> <p>Noções de limpeza e desinfeção</p> <p>Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)</p> <p>Garantia da segurança alimentar (HACCP)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introdução • Princípios e conceitos • Terminologia • Regulamentação <p>Etapas de aplicação do sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudos de casos 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		40. GESTÃO DE PROJETO	
CÓDIGO DA UFCD:	4565	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Transversal
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as diferenças fundamentais entre a gestão de um projeto e a gestão de uma operação ou atividade. ✓ Reconhecer a importância do estudo da viabilidade técnica e financeira de um projeto. ✓ Reconhecer a organização e funcionamento de uma equipa de projeto. ✓ Estabelecer os pressupostos de um projeto a desenvolver. ✓ Organizar o processo de um projeto, definindo a estrutura documental, de acordo com as regras de procedimento 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Introdução à gestão de projetos Generalidades Constituição e funcionamento da equipa de projeto Legislação aplicável Especificações e normas técnicas Estudo da viabilidade técnica e financeira</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generalidades • Custos e proveitos • Estudo de casos práticos <p>Fases de um projeto Generalidades Apresentação da ideia ou tema do projeto Definição de objetivos Planeamento, preparação e programação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generalidades • Organização sequencial do projeto • Afetação de recursos • Orçamentação noções <p>Identificação de problemas funcionais e sua solução Documentação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolha de informação técnica e sua organização • Memória descritiva • Memória de cálculo • Elaboração de desenhos e esquemas funcionais • Orçamentação • Estudo económico <p>Execução do projeto Realização de testes de verificação final Avaliação final</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	41. LEGISLAÇÃO LABORAL CONTRATO DE TRABALHO/ DIREITOS INDIVIDUAIS		
CÓDIGO DA UFCD:	5427	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Transversal
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os princípios do contrato de trabalho. ✓ Identificar as formas de celebração e cessação de um contrato individual de trabalho. ✓ Reconhecer os regimes especiais aplicáveis aos trabalhadores. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Princípios e bases fundamentais do contrato de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação do contrato • As diversas modalidades contratuais: contratos a termo certo e incerto • Distinção entre contrato de trabalho e contrato de prestação de serviços • Prestação do trabalho: categoria profissional; polivalência e mobilidade funcional; mobilidade geográfica • Organização do tempo de trabalho • Interrupção do contrato de trabalho: suspensão, férias, feriados, faltas, licença com ou sem retribuição • O direito à retribuição • Formas e mecanismos de cessação do contrato de trabalho • Direitos e deveres aplicáveis decorrentes da cessação • Exercício do poder disciplinar <p>Regimes especiais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pré-reforma • Trabalho temporário • Trabalho no domicílio e teletrabalho • Trabalho de estrangeiros • Proteção à parentalidade • Trabalhador estudante <p>Análise de contratos-tipo</p>		

TÉCNICO/A DE
DISTRIBUIÇÃO -
Referencial de Competências

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

TÉCNICO/A DE DISTRIBUIÇÃO	
ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:	341 – Comércio
CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO:	3411001
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO:	4

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO

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

CONDIÇÕES DE CONTEXTO:

Exerce a sua função em supermercados ou hipermercados, integrados ou não em grandes insígnias.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA:**Unidades de Competência Obrigatórias (nucleares)**

ÁREAS FUNCIONAIS	UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD (NUCLEAR)
Transversal	00	Realizar às atividades distribuição mobilizando conhecimentos de base/transversais	03, 07, 09, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 20, 29
Gestão da Loja	01	Planear as Atividades de Operação de Loja	01, 02, 05, 06
	02	Coordenar a exposição/reposição	21, 23
	03	Coordenar as atividades de operação de loja	01, 22, 26
	04	Coordenar os processos de transformação na distribuição	31
Gestão de armazéns	05	Coordenar as operações de receção de mercadorias	08
	06	Coordenar a armazenagem das mercadorias e assegurar a sua manutenção e conservação	19
Gestão de stocks e aprovisionamento	07	Prevenir quebras de mercadorias	25
	08	Controlar os stocks dos produtos comercializados pela empresa	13, 24
	09	Efetuar a gestão de indicadores da performance e implementar programas de melhoria	04, 14 e 28
Serviço ao cliente	10	Efetuar o serviço de apoio ao cliente	27
Comunicação em línguas estrangeiras		Comunicar e interagir em língua inglesa em contexto de distribuição	30

* A UC de línguas estrangeiras não foi desenvolvida neste referencial de competências.

Unidades de Competência Opcionais (não nucleares)

ÁREAS FUNCIONAIS	UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD (BOLSA)
Alimentar/Bazar/Têxtil	11	Organizar a operação alimentar bazar têxtil	32, 33, 34, 35, 36
	12	Organizar campanhas, feiras e promoções	37
Cafetaria	13	Organizar a operação de cafetaria	38,39,40
	14	Transformar e fazer o acabamento dos produtos de padaria e pastelaria	40, 41
	15	Preparar bebidas quentes	38, 42
	16	Preparar aperitivos sólidos e produtos de cafetaria	40, 43
Caixas/ Serviço de Apoio ao Cliente	17	Efetuar a operação de caixa	44
	18	Utilizar os sistemas informativos aplicados à atividade comercial	45
	19	Atender o cliente	46
	20	Atender e fazer serviço pós-venda	47
	21	Organizar o serviço de caixas	48
	22	Conduzir e manobrar equipamentos de carga e descarga	49
Charcutaria	23	Organizar a operação de charcutaria	50, 51
	24	Conservar, armazenar e comercializar os diferentes tipos de queijo, enchidos e outros produtos cárneos curados	52, 53, 54
	25	Efetuar a análise sensorial e emparelhamento dos produtos de charcutaria	55

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

Frutas e Legumes	26	Manusear, acondicionar e conservar os produtos hortícolas e frutícolas	57
	27	Organizar a operação de frutas e legumes	56, 58
	28	Expor frutas e legumes	59, 60, 61, 62, 63
Pastelaria/ Padaria	29	Organizar a operação de pastelaria/padaria	64, 65, 66
	30	Efetuar as tarefas de transformação de massas refrigeradas	67
	31	Efetuar as tarefas de transformação de massas congeladas e pré cozidas congeladas	68
	32	Confeccionar massas de panificação	69
	33	Preparar Pastas, Entremeios e Massa Folhada	70
Peixaria	34	Organizar a operação de peixaria	71, 72, 73, 74
	35	Embalar e rotular o pescado e seus derivados	75
	36	Efetuar a apresentação comercial do pescado fresco, salgado seco e congelado	76, 78
	37	Amanhar e preparar o pescado	77, 79
Take Away	38	Organizar a operação de take away	80,81
	39	Aplicar os métodos de produção, embalamento e conservação de produtos take away	82, 83, 84
	40	Preparar e confeccionar carnes assadas	85
Talho	41	Organizar a operação de talho	86, 87
	42	Desossar e cortar as peças do suíno	88
	43	Desossar e cortar as peças do bovino	89
	44	Preparar as peças de ovino, caprino, aves e leporídeos	90
	45	Elaborar preparados de carne e cortes especiais	91
Transversais	46	Executar a decoração de vitrinas/exposições em perecíveis	92
	47	Manipular alimentos e matérias primas de forma segura	93
	48	Tratar e encaminhar reclamações	94
Genéricas	49	Prevenir e combater incêndios	95
	50	Atuar em situações de crise	96
	51	Vender medicamentos não sujeitos a receita médica	97

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

FICHAS DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		01. PLANEAR AS ATIVIDADES DE OPERAÇÃO DE LOJA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 01, 02, 05, 06
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Organizar a equipa de acordo com o fluxo de loja	CD 1.1. Cumprindo as orientações do plano de atividades da entidade e o plano de trabalho (semanal, diário)		
	CD 1.2. Cumprindo os procedimentos internos para a organização e funcionamento da loja		
	CD 1.3. Definindo objetivos individualmente e para a equipa de trabalho		
	CD 1.4. Selecionando os recursos humanos a afetar a cada equipa		
	CD 1.5. Cumprindo os procedimentos internos de comunicação entre áreas e unidades		
	CD 1.6. Propondo medidas corretivas para a melhoria da prestação de serviço ao cliente		
RP2. Gerir materiais e equipamento	CD 2.1. Verificando as condições de funcionamento das máquinas e equipamentos a utilizar nas operações		
	CD 2.2. Selecionando os recursos (materiais, equipamentos e produtos) necessários para o desempenho de cada operação.		
	CD 2.3. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança		
	CD 2.4. Propondo medidas corretivas para a melhoria da prestação de serviço ao cliente		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Procedimentos internos para a operação da loja Procedimentos internos de comunicação entre áreas e unidades			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Organizar a equipa de acordo com o fluxo de loja	Noções de: <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Gestão de recursos humanos Organização e coordenação de equipas. Legislação laboral e regulamentos sobre direitos e deveres laborais Conhecimentos Fundamentais: <ul style="list-style-type: none"> Organização e coordenação de equipas em contexto de operação de loja Fases do processo de melhoria contínua Gestão de conflitos em contexto laboral Sistemas informáticos na gestão da loja. Conhecimentos aprofundados: <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais Liderança e gestão de equipas Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none"> Gestão das atividades associadas à operação de loja Elementos de organização de uma loja 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de loja Identificar e caracterizar os processos de gestão dos recursos associados à operação de loja Identificar e quantificar os meios humanos, afetos à operação de loja. Identificar e interpretar os processos de trabalho relacionados com a operação de loja Utilizar as técnicas de planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja. Analisar e aplicar os procedimentos de organização e gestão de equipas em contexto de operação de loja Identificar os diferentes espaços e intervenientes na organização de uma loja Analisar processos de melhoria contínua Aplicar estratégias de gestão de conflitos Aplicar técnicas de comunicação assertiva Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Aplicar as técnicas de liderança. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de gerir conflitos
	RP2. Gerir materiais e equipamento	Conhecimentos aprofundados: <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none"> Gestão das atividades associadas à operação de loja Materiais e equipamentos de loja Conhecimentos Fundamentais: <ul style="list-style-type: none"> Normas de segurança na utilização de equipamentos e utensílios Fases do processo de melhoria contínua 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de loja Identificar e interpretar os processos de trabalho relacionados com a operação de loja Utilizar as técnicas de planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja. Identificar e quantificar os meios materiais e técnicos afetos à operação de loja. Utilizar os equipamentos e utensílios adequados a cada atividade Aplicar normas de segurança no trabalho Analisar processos de melhoria contínua

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS EXTERNOS:

Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja
Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja
Layout da loja.
Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis
Normas de segurança e saúde no trabalho.
Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos e utensílios de loja.
Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas de trabalho
Normas internas e procedimentos internos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras obrigações laborais

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		02. COORDENAR A EXPOSIÇÃO/REPOSIÇÃO DE PRODUTOS NA LOJA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD, 21, 23
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Supervisionar a organização do espaço de venda	CD 1.1. Garantindo uma apresentação atrativa dos produtos e a estimular a compra		
	CD 1.2. Avaliando o potencial de exposição do produto e do ponto de venda		
	CD 1.3. Considerando os fatores críticos para a organização e dinamização de pontos de venda (características dos produtos e do público-alvo; área; layout da loja; espaços interiores e exteriores, outros)		
	CD 1.4. Definindo as áreas do espaço de venda (pontos quentes, pontos frios, etc.) de acordo com as características do espaço comercial e o público-alvo		
	CD 1.5. Respeitando as diferentes técnicas de organização do espaço (disposição dos lineares; apresentação vertical vs. horizontal; etc.)		
	CD 1.6. Respeitando as orientações do plano de visual merchandising		
	CD 1.7. Recorrendo a sistemas e ferramentas de gestão de loja		
	CD 1.8. Comunicando de forma clara e compreensível com os elementos da equipa de trabalho		
	CD 1.9. Verificando as condições de funcionamento das máquinas e equipamentos a utilizar nas operações		
	CD 1.10. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança		
	CD 1.11. Registando os movimentos de bens e produtos no sistema informático de gestão		
	CD 1.12. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo de organização do espaço de venda		
RP2. Supervisionar o processo de reposição e exposição de produtos	CD 2.1. Respeitando as orientações do plano de visual merchandising		
	CD 2.2. Assegurando a reposição de bens e produtos no ponto de venda		
	CD 2.3. Considerando os fatores críticos para promoção de produtos		
	CD 2.4. Respeitando os procedimentos para a montagem de lineares, topos de gôndolas e ilhas de acordo com o plano definidos		
	CD 2.5. Afixando a informação de preços de acordo com as normas gerais e os procedimentos definidos internamente		
RP3. Supervisionar o processo de promoção de produtos	CD 3.1. Garantindo uma apresentação atrativa dos produtos e a estimular a compra		
	CD 3.2. Recorrendo a sistemas e ferramentas de gestão de loja		
	CD 3.3. Comunicando de forma clara e compreensível com os elementos da equipa de trabalho		
	CD 3.4. Respeitando as orientações do plano de visual merchandising		
	CD 3.5. Considerando os fatores críticos para promoção de produtos		
	CD 3.6. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança		
	CD 3.7. Colocando etiquetas com preços e outra sinalética promocional de acordo com o plano definido		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Plano de trabalho de exposição e de reposição. Produtos expostos de acordo com o plano definido. Recursos de organização dos espaços de venda: Lineares, topos de gôndolas, ilhas e outros. Etiquetas e informação sobre preços e produtos dispostos de acordo com o plano de visual merchandising			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Supervisionar a organização do espaço de venda	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. • Gestão de recursos humanos • Organização e coordenação de equipas. <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão de stocks • Layout da loja; • Normas de qualidade e ambiente • Conhecimentos aprofundados: • Métodos e procedimentos de exposição e reposição de mercadorias • Sistemas informáticos de gestão da 	<ul style="list-style-type: none"> • Descrever as funções e competências do técnico na organização do espaço de venda • Aplicar procedimentos de organização do espaço de venda • Identificar e utilizar os materiais e equipamentos necessários à organização do espaço de venda • Efetuar o planeamento da arrumação do espaço de venda, de acordo com o plano de trabalho de exposição e reposição • Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão da loja • Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da sua atividade • Caracterizar o espaço de intervenção, 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. • Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. • Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. • Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. • Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. • Demonstrar capacidade de

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>loja</p> <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Merchandising ▪ Campanhas Promocionais ▪ Técnicas e ferramentas de decoração de interiores e imagem, caracterização de espaços de intervenção 	<p>identificando os pontos estratégicos de exposição</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar os fatores críticos da exposição de produtos em espaços comerciais ▪ Aplicar normas de qualidade e ambiente ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho 	<p>observação e atenção a detalhes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de criatividade e inovação nas soluções propostas
<p>RP2. Supervisionar o processo de reposição e exposição de produtos</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. ▪ Gestão de recursos humanos ▪ Organização e coordenação de equipas. <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestão de stocks ▪ Layout da loja ▪ Normas de qualidade e ambiente <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos e procedimentos de exposição e reposição de mercadorias ▪ Sistemas informáticos de gestão da loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Merchandising e marketing operacional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções e competências do técnico na reposição e exposição de produtos ▪ Aplicar procedimentos de reposição e exposição de produtos ▪ Analisar os fatores críticos para a promoção dos produtos ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão da loja ▪ Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da sua atividade ▪ Caracterizar o espaço de intervenção, identificando os pontos estratégicos de exposição ▪ Aplicar normas de qualidade e ambiente ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. ▪ Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. ▪ Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. ▪ Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. ▪ Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes ▪ Demonstrar capacidade de criatividade e inovação nas soluções propostas
<p>RP3. Supervisionar o processo de promoção de produtos</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. ▪ Gestão de recursos humanos ▪ Organização e coordenação de equipas. <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestão de stocks ▪ Layout da loja ▪ Normas de qualidade e ambiente <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos e procedimentos de exposição e reposição de mercadorias ▪ Sistemas informáticos de gestão da loja ▪ Campanhas promocionais. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Merchandising e marketing operacional ▪ Técnicas de publicidade e promoção ▪ Técnicas e ferramentas de decoração de interiores e imagem, caracterização de espaços de intervenção 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções e competências do técnico na promoção de produtos ▪ Aplicar procedimentos de promoção de produtos ▪ Efetuar o planeamento da promoção de produtos, de acordo com o plano de trabalho de exposição e reposição ▪ Assegurar a organização dos ciclos promocionais da secção. ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão da loja ▪ Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da sua atividade ▪ Caracterizar o espaço de intervenção, identificando os pontos estratégicos de exposição ▪ Aplicar normas de qualidade e ambiente ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. ▪ Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. ▪ Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. ▪ Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. ▪ Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes ▪ Demonstrar capacidade de criatividade e inovação nas soluções propostas

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS EXTERNOS:

Regulamentos e normativos relativos à exposição e reposição de produtos.
Plano de marketing e Plano de visual merchandising
Layout da loja.
Procedimentos gerais e internos de exposição e reposição de produtos.
Normas de qualidade e ambiente.
Normas de segurança e saúde no trabalho.
Recursos visuais de promoção de produtos: lineares, topos de gôndolas, ilhas e outros.
Documentação de boas práticas.
Sistema informático de gestão de loja.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		03. COORDENAR AS ATIVIDADES DE OPERAÇÃO DE LOJA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 01, 22 e 26
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Planear os pontos de atendimento e venda da loja	CD 1.1. Cumprindo as orientações do plano de atividades da entidade e o plano de trabalho (semanal, diário)		
	CD 1.2. Identificando os processos relacionados com a atividade de coordenação		
	CD 1.3. Compreendendo a importância dos processos relativos ao planeamento de Recursos humanos, materiais e equipamentos.		
	CD 1.4. Analisando e controlando os indicadores de área, a execução e o cumprimento de normas e procedimentos		
	CD 1.5. Analisando a satisfação do cliente		
	CD 1.6. Considerando os fatores críticos para a organização e dinamização de pontos de venda (características dos produtos e do público-alvo; área; layout da loja; espaços interiores e exteriores, outros)		
RP2. Supervisionar o processo de atendimento e venda	CD 2.1. Assegurando o respeito pelas regras gerais de atendimento presencial e o protocolo definido internamente		
	CD 2.2. Selecionando os recursos (materiais, equipamentos e produtos) necessários para o desempenho de cada operação.		
	CD 2.3. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo		
	CD 2.4. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança		
	CD 2.5. Propondo medidas corretivas para a melhoria da prestação de serviço ao cliente		
	CD 2.6. Assegurando os procedimentos do atendimento de clientes durante a venda e no pós-venda.		
	CD 2.7. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente		
	CD 2.8. Questionando o cliente de forma a obter mais informações relativamente às suas necessidades		
	CD 2.9. Informando acerca das características do produto e serviço, preço, condições de aquisição, etc.		
	CD 2.10. Demonstrando disponibilidade e atenção perante novas as solicitações do cliente		
	CD 2.11. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente		
RP3. Analisar os indicadores de serviço da loja	CD 3.1. Cumprindo as orientações do plano de atividades da entidade e o plano de trabalho (semanal, diário)		
	CD 3.2. Cumprindo os procedimentos internos para a organização e funcionamento da loja		
	CD 3.3. Recorrendo ao sistema informático de gestão		
	CD 3.4. Recorrendo a sistemas e ferramentas de controlo e monitorização das operações de loja		
	CD 3.5. Considerando o padrão de desempenho e os indicadores definidos		
	CD 3.6. Recorrendo a análise estatística dos resultados da performance		
	CD 3.7. Comparando com os padrões de referências e os indicadores definidos		
RP4. Controlar a execução das atividades de operação de loja ao longo do dia	CD 4.1. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo		
	CD 4.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelos elementos da equipa de trabalho		
	CD 4.3. Assegurando o respeito pelas regras gerais de atendimento presencial e o protocolo definido internamente		
	CD 4.4. Selecionando os recursos (materiais, equipamentos e produtos) necessários para o desempenho de cada operação.		
	CD 4.5. Propondo medidas corretivas para a melhoria da prestação de serviço ao cliente		
	CD 4.6. Assegurando os procedimentos do atendimento de clientes durante a venda e no pós-venda.		
	CD 4.7. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente		
	CD 4.8. Questionando o cliente de forma a obter mais informações relativamente às suas necessidades		
	CD 4.9. Informando acerca das características do produto e serviço, preço, condições de aquisição, etc.		
	CD 4.10. Demonstrando disponibilidade e atenção perante novas as solicitações do cliente		
CD 4.11. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível pelo cliente			
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.).			
Procedimentos internos para a operação da loja			
Procedimentos internos de comunicação entre áreas e unidades			
Vendas e atendimentos realizados			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Planear os pontos de atendimento e venda da loja	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Gestão de recursos humanos <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e coordenação de equipas em contexto de operação de loja Procedimentos de atendimento e venda Materiais e equipamentos de loja Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais Liderança e gestão de equipas Serviço ao cliente Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão das atividades associadas à operação de loja Elementos de organização de uma loja 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico no planeamento dos pontos de atendimento e venda de loja Aplicar procedimentos de planeamento dos pontos de atendimento e venda de loja Identificar e interpretar os processos de trabalho relacionados com a operação de loja Utilizar as técnicas de planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja. Identificar os diferentes espaços e intervenientes na organização de uma loja Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Identificar os processos de atividades de coordenação. Efetuar a gestão das atividades associadas aos processos no que respeita ao seu planeamento, execução e controlo 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores
RP2 Supervisionar o processo de atendimento e venda	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Gestão de recursos humanos Língua inglesa. <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e coordenação de equipas em contexto de operação de loja Procedimentos de atendimento e venda Materiais e equipamentos de loja Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Marketing operacional Layout da loja Comunicação e relações interpessoais Liderança e gestão de equipas Serviço ao cliente <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão das atividades associadas à operação de loja Elementos de organização de uma loja Estratégias de Fidelização 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na supervisão de atendimento e venda Aplicar procedimentos de supervisão de atendimento e venda Identificar e caracterizar os processos de atendimento e venda da loja Identificar e aplicar as técnicas de venda presencial Utilizar as técnicas de planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja. Identificar os diferentes espaços e intervenientes na organização de uma loja Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Aplicar técnicas de comunicação em língua inglesa Monitorizar o atendimento realizado pela equipa Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Aplicar estratégias de gestão de conflitos Aplicar as técnicas para identificação das necessidades dos clientes e para a promoção da venda Aplicar técnicas de venda sugestiva e venda cruzada 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de gerir conflitos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP3. Analisar os indicadores de serviço da loja	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Gestão de recursos humanos Cadeia de abastecimento <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Marketing operacional Organização e coordenação de equipas em contexto de operação de loja Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Controlo de gestão Indicadores de gestão <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão das atividades associadas à operação de loja Elementos de organização de uma loja Estratégias de Fidelização 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na análise de indicadores Aplicar procedimentos de análise de indicadores Identificar os diferentes espaços e intervenientes na organização de uma loja Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Selecionar e analisar informação sobre Indicadores de serviço de loja 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP4. Controlar a execução das atividades de operação de loja ao longo do dia	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Gestão de recursos humanos <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e coordenação de equipas em contexto de operação de loja Procedimentos de atendimento e venda Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicação e relações interpessoais Liderança e gestão de equipas Serviço ao cliente <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão das atividades associadas à operação de loja Elementos de organização de uma loja 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico no controlo de execução das atividades de loja Aplicar procedimentos de controlo de execução das atividades de loja Utilizar as técnicas de planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja. Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Coordenar o processo de atendimento. Monitorizar o atendimento realizado pela equipa Aplicar as técnicas de venda presencial. Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Aplicar estratégias de gestão de conflitos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de gerir conflitos
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos e utensílios de loja.</p> <p>Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas de trabalho</p> <p>Normas internas e procedimentos internos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras obrigações laborais.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		04. COORDENAR OS PROCESSOS DE TRANSFORMAÇÃO NA DISTRIBUIÇÃO	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 34
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Supervisionar o aprovisionamento dos produtos para transformação	CD 1.1.	Garantindo a receção, conferência e verificação de qualidade dos produtos para transformação	
	CD 1.2.	Detetando não conformidades e reclamações	
	CD 1.3.	Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos para transformação	
	CD 1.4.	Controlando os stocks dos produtos para transformação e consumíveis	
	CD 1.5.	Garantindo o preenchimento correto dos formulários respeitantes às diferentes áreas da loja	
	CD 1.6.	Cumprindo as regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios e no transporte de cargas	
	CD 1.7.	Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo de aprovisionamento	
RP2. Organizar a preparação dos produtos para transformação	CD 2.1.	Assegurando os processos de transformação no talho	
	CD 2.2.	Assegurando os processos de transformação na peixaria	
	CD 2.3.	Assegurando os processos de transformação na charcutaria	
	CD 2.4.	Assegurando os processos de transformação de frutas e legumes	
	CD 2.5.	Do Assegurando os processos transformação na padaria	
	CD 2.6.	Assegurando os processos de transformação no take away	
	CD 2.7.	Assegurando os processos de transformação na cafetaria	
	CD 2.8.	Respeitando os processos e regras de preparação de produtos	
	CD 2.9.	Considerando as características do Talho: instalações, equipamentos, utensílios, fardamento e equipamentos de proteção individual.	
	CD 2.10.	Utilizando os EPIs adequados	
RP3. Supervisionar o processo de limpeza e higienização	CD 3.1.	Garantindo os procedimentos de higienização das secções	
	CD 3.2.	Considerando as boas práticas de higienização	
	CD 3.3.	Reconhecendo quais os produtos de higienização apropriados a cada tipo de situação	
	CD 3.4.	Preenchendo as fichas técnicas de higienização	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Procedimentos internos para a transformação de produtos Produtos transformados com o plano definido. Fichas de gestão de stocks e de higienização preenchidas			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Supervisionar o aprovisionamento dos produtos para transformação	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Organização e Coordenação de equipas <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimentos de Receção, manuseamento, armazenamento e conservação de produtos. Segurança alimentar Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Gestão de stocks e de indicadores Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação nas operações de: talho, peixaria, charcutaria, frutas e legumes, padaria, take away e cafetaria 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na supervisão do aprovisionamento dos produtos para transformação Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e transformação dos produtos Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Organizar a preparação dos produtos para transformação	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Organização e Coordenação de equipas <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimentos de Receção, manuseamento, armazenamento e conservação de produtos. Segurança alimentar Materiais e equipamentos de loja. Operações de transformação de alimentos. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Gestão de stocks e de indicadores Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação nas operações de: talho, peixaria, charcutaria, frutas e legumes, padaria, take away e cafetaria 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na organização da preparação de produtos para transformação Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Identificar boas práticas nos processos de transformação Aplicar técnicas de transformação de acordo com os produtos por área. 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes
RP3. Supervisionar o processo de limpeza e higienização	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Limpeza e higienização 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na supervisão dos processos de limpeza e higienização Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos à transformação de produtos.</p> <p>Receitas, instruções técnicas e boas práticas relativas à transformação de produtos.</p> <p>Normas de qualidade e ambiente.</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Sistema informático de gestão de loja.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		05. COORDENAR AS OPERAÇÕES DE RECEÇÃO DE MERCADORIAS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 08
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Coordenar as encomendas/aprovisionamento	CD 1.1. Assegurando o processo de receção e conferência dos bens e produtos (conferência documental e qualitativa)		
	CD 1.2. Verificando as condições de manuseamento, embalagem e acondicionamento dos bens e produtos expedidos		
	CD 1.3. Respeitando as orientações dadas e o plano de encomendas		
	CD 1.4. Detetando não conformidades e atuando de acordo com os procedimentos internos definidos		
	CD 1.5. Respeitando as normas de qualidade e ambiente		
	CD 1.6. Assegurando o cumprimento das normas de saúde e segurança no trabalho		
	CD 1.7. Registando os movimentos de bens e produtos no sistema informático de gestão da loja		
	CD 1.8. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo de receção e conferência das mercadorias		
RP2. Coordenar e supervisionar as devoluções	CD 2.1. Identificando as características da situação (troca, devolução; avaria; defeito; insatisfação; outra) e avaliando da conformidade das condições aplicáveis		
	CD 2.2. Garantindo que o cliente é informado relativamente a condições de troca e devolução de produtos e alterações contratuais		
	CD 2.3. Assegurando calma, compreensão e atenção perante as necessidades do cliente		
RP3. Coordenar e supervisionar o registo administrativo das mercadorias rececionadas	CD 3.1. Assegurando o arquivo físico e digital da documentação		
	CD 3.2. Assegurando o registo da informação no sistema de gestão de informação instalado		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
<p>Procedimentos internos para a receção e conferência de mercadorias. Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Cálculo da cobertura e dos stocks por categorias. Inventário realizado. Registo de falhas e divergências na receção. Registo de bens e produtos rececionados, armazenados e expedidos. Registo de não conformidades detetadas e ações corretivas tomadas Documentação relativa ao serviço de devolução prestado</p>			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Coordenar as encomendas/aprovisionamento	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. ▪ Gestão de recursos humanos ▪ Organização e coordenação de equipas. ▪ Logística <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestão de stocks ▪ Métodos e procedimentos de receção de mercadorias ▪ Métodos e procedimentos de receção e conferências de bens e produtos ▪ Procedimentos de controlo de entradas e saídas ▪ Normas de qualidade e ambiente <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho de receção de encomendas ▪ Aprovisionamento ▪ Normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Sistemas informáticos de gestão da loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cadeia de abastecimento ▪ Tipos de Armazenagem 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções e competências do técnico na receção de encomendas ▪ Aplicar procedimentos de receção, manuseamento, armazenagem e conservação dos produtos. ▪ Aplicar as técnicas de gestão de stocks e indicadores de gestão. ▪ Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da sua atividade ▪ Aplicar normas de qualidade e ambiente ▪ Utilizar os equipamentos de proteção e aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e as respeitantes às mercadorias em armazém ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão da loja 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. ▪ Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. ▪ Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. ▪ Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. coordenar e supervisionar as devoluções	<p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistemas de informação na operação de armazenagem <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho de devoluções Procedimentos de troca e devolução de produtos regulamentos gerais e internos aplicáveis à devolução de produtos e cancelamento de serviços Sistema informático da loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cadeia de abastecimento 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico no tratamento de operações de devolução Aplicar os procedimentos de devolução de mercadorias. Interpretar e aplicar os procedimentos de pós-venda Interpretar e analisar regulamentos e normas aplicáveis à devolução de produtos e cancelamento de serviços Aplicar normas de qualidade e ambiente Utilizar os equipamentos de proteção e aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e as respeitantes às mercadorias em armazém Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas do armazém. 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. Agir em conformidade com a ética comercial
RP3. Coordenar o registo administrativo das mercadorias rececionadas	<p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Regulamentos e normativos relativos à receção e conferência de mercadorias em armazéns Procedimentos administrativos de receção e conferência de mercadorias Sistemas de informação na operação de armazenagem 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar e aplicar os regulamentos e normativos sobre receção e conferência de mercadorias em armazéns Aplicar os procedimentos gerais e internos de receção e conferência de mercadorias Utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas do armazém. 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Agir em conformidade com a ética comercial
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos à receção de mercadorias</p> <p>Indicadores de gestão de stocks.</p> <p>Layout do armazém.</p> <p>Procedimentos gerais e internos de receção, acondicionamento e expedição de bens e produtos.</p> <p>Normas para bens e produtos específicos.</p> <p>Normas de qualidade e ambiente.</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias.</p> <p>Sistema informático de gestão da loja.</p> <p>Documentação relativa aos serviços e produtos comercializados (contratos, garantias, manuais de instruções, etc.).</p> <p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		06. COORDENAR A ARMAZENAGEM DAS MERCADORIAS E ASSEGURAR A SUA MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 19
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Coordenar a alocação dos artigos em armazém	CD 1.1. Respeitando os princípios gerais da armazenagem		
	CD 1.2. Recorrendo a sistemas e ferramentas de controlo e monitorização das operações (mapas de produtos; listagens de movimentos; mapas de circulação; ciclos de funcionamento; sistemas informáticos; etc.)		
	CD 1.3. Definindo o plano de alocação (espaços a alocar, mercadoria a armazenar, etc.)		
	CD 1.4. Garantindo produto em loja		
	CD 1.5. Comunicando de forma clara e compreensível com os elementos da equipa de trabalho		
	CD 1.6. Verificando as condições de funcionamento das máquinas e equipamentos a utilizar nas operações		
	CD 1.7. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança		
	CD 1.8. Registando os movimentos de bens e produtos no sistema informático de gestão		
	CD 1.9. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo de alocação dos artigos em armazém		
RP2. Supervisionar a organização do armazém	CD 2.1. Respeitando os princípios gerais da armazenagem		
	CD 2.2. Assegurando a correta arrumação dos artigos nos espaços a alocar		
	CD 2.3. Garantindo a rotação dos artigos no armazém		
	CD 2.4. Assegurando a movimentação dos produtos para a multireposição		
	CD 2.5. Recorrendo a sistemas e ferramentas de controlo e monitorização das operações (mapas de produtos; listagens de movimentos; mapas de circulação; ciclos de funcionamento; sistemas informáticos; etc.)		
	CD 2.6. Comunicando de forma clara e compreensível com os elementos da equipa de trabalho		
	CD 2.7. Recorrendo a sistemas informáticos de gestão de stocks para avaliação de indicadores		
	CD 2.8. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança		
	CD 2.9. Propondo medidas corretivas para a melhoria da organização do armazém		
RP3. Supervisionar a limpeza e arrumação do armazém	CD 3.1. Respeitando os princípios gerais da armazenagem		
	CD 3.2. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de higiene, qualidade e segurança		
	CD 3.3. Respeitando os procedimentos de limpeza do armazém		
RP4. Supervisiona o abastecimento da loja	CD 2.1. Respeitando os princípios gerais da armazenagem		
	CD 2.2. Assegurando a movimentação dos produtos para a multireposição		
	CD 2.3. Recorrendo a sistemas e ferramentas de controlo e monitorização das operações (mapas de produtos; listagens de movimentos; mapas de circulação; ciclos de funcionamento; sistemas informáticos; etc.)		
	CD 2.4. Comunicando de forma clara e compreensível com os elementos da equipa de trabalho		
	CD 2.5. Recorrendo a sistemas informáticos de gestão de stocks para avaliação de indicadores		
	CD 2.6. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança		
	CD 2.7. Propondo medidas corretivas para a melhoria do abastecimento da loja		
	CD 2.8. Atendendo às necessidades de abastecimento da loja		
	CD 2.9. Recorrendo a análise estatística dos resultados da performance		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Plano de trabalho das mercadorias a rececionar no armazém. Procedimentos internos para a receção e conferência de mercadorias. Registo de falhas e divergências na receção. Mercadorias rececionadas registadas no sistema informático. Estratégia de stockagem das mercadorias definida.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Coordenar a alocação dos artigos em armazém	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Gestão de recursos humanos Organização e coordenação de equipas. Logística <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão de stocks Métodos e procedimentos de Gestão de armazém Normas de qualidade e ambiente <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos e procedimentos de manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias Aprovisionamento Normas de saúde e segurança no trabalho Sistemas informáticos de gestão da loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cadeia de abastecimento Tipos de Armazenagem 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico no planeamento da arrumação de mercadoria em armazém Aplicar procedimentos de arrumação de mercadoria em armazém Identificar e utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento e armazenagem de mercadorias Efetuar o planeamento da arrumação e organização do armazém, de acordo com as regras de gestão das mercadorias. Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão da loja e armazém Aplicar as técnicas de gestão de stocks e indicadores de gestão. Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da sua atividade Aplicar normas de qualidade e ambiente Utilizar os equipamentos de proteção e aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e as respeitantes às mercadorias em armazém 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes
RP2. Supervisionar a organização do armazém	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Gestão de recursos humanos Organização e coordenação de equipas. Logística <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão de stocks Métodos e procedimentos de Gestão de armazém Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho Normas de qualidade e ambiente Materiais e equipamentos Sistemas de informação na operação de armazenagem <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos e procedimentos de manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias Aprovisionamento Normas de saúde e segurança no trabalho Sistemas informáticos de gestão da loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cadeia de abastecimento Tipos de Armazenagem 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na organização de mercadoria em armazém Aplicar procedimentos de organização de mercadoria em armazém Identificar e utilizar os materiais e equipamentos necessários à armazenagem de mercadorias Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão da loja e armazém Aplicar as técnicas de gestão de stocks e indicadores de gestão. Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da sua atividade Aplicar normas de Ambiente Utilizar os equipamentos de proteção e aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e as respeitantes às mercadorias em armazém Aplicar estratégias de gestão de conflitos Aplicar técnicas de comunicação assertiva 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes Demonstrar capacidade de gerir conflitos Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<p>RP3. Supervisionar a limpeza e arrumação do armazém</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Gestão de recursos humanos Organização e coordenação de equipas. <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos e procedimentos de Gestão de armazém Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho Normas de qualidade e ambiente Materiais e equipamentos Sistemas de informação na operação de armazenagem <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos e procedimentos de manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias Aprovisionamento Normas de saúde e segurança no trabalho <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cadeia de abastecimento Tipos de Armazenagem 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na supervisão de limpeza e arrumação do armazém Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da sua atividade Aplicar normas de Ambiente Utilizar os equipamentos de proteção e aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e as respeitantes às mercadorias em armazém Aplicar estratégias de gestão de conflitos Aplicar técnicas de comunicação assertiva 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes Demonstrar capacidade de gerir conflitos Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores
<p>RP4. Supervisionar o abastecimento da loja</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Gestão de recursos humanos Organização e coordenação de equipas. <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão de stocks Métodos e procedimentos de Gestão de armazém Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho Segurança ambiental Normas de qualidade e ambiente Materiais e equipamentos de loja Sistemas de informação na operação de armazenagem Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Normas de saúde e segurança no trabalho Comunicação e relações interpessoais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistemas de controlo de Gestão Cadeia de abastecimento Normas de gestão ambiental Gestão de resíduos 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na supervisão do abastecimento da loja Aplicar procedimentos de supervisão do abastecimento da loja Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão da loja e armazém Aplicar as técnicas de gestão de stocks e indicadores de gestão. Identificar e aplicar os conceitos básicos do controlo de gestão Executar o orçamento e realizar o controlo orçamental Aplicar normas de Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho Identificar e aplicar os conceitos de gestão ambiental Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Aplicar normas de Ambiente Utilizar os equipamentos de proteção e aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e as respeitantes às mercadorias em armazém Aplicar normas de Ambiente Utilizar os equipamentos de proteção e aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e as respeitantes às mercadorias em armazém Aplicar estratégias de gestão de conflitos 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes Demonstrar capacidade de gerir conflitos Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade ▪ Identificar os princípios gerais da armazenagem. 	
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos ao armazenamento de mercadorias. Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis. Layout do armazém. Procedimentos gerais e internos de manutenção e conservação de mercadorias. Normas para armazenagem de mercadorias específicas (por exemplo, perecíveis; fitossanitários; outros). Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias. Sistema informático de gestão de armazém e de loja.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		07. PREVENIR QUEBRAS DE MERCADORIAS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 25
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Identificar possíveis origens de quebras de mercadorias	CD 1.1. Recolhendo evidências das quebras registadas e atuando de acordo com os procedimentos definidos internamente		
	CD 1.2. Analisando informação sobre histórico de quebras ocorridas na entidade		
	CD 1.3. Recorrendo à ponderação do peso dos fatores determinantes da quebra		
	CD 1.4. Recorrendo a métodos e ferramentas de análise de problemas e identificação de causas		
RP2. Implementar medidas de prevenção de quebras de mercadorias	CD 2.1. Considerando os pontos críticos e os fatores determinantes da quebra		
	CD 2.2. Promovendo o cumprimento dos procedimentos		
	CD 2.3. Promovendo um melhor relacionamento com fornecedores e prestadores de serviço a fim melhorar o nível de adequação do serviço prestado		
	CD 2.4. Recorrendo a sistema de avaliação e de melhoria através da análise de indicadores do desempenho e implementação de medidas corretivas		
	CD 2.5. Recorrendo a sistemas de segurança que permitam o controlo de acessos, delimitação de zonas de circulação e outros mecanismos		
RP3. Avaliar as medidas de prevenção de quebras de mercadorias	CD 3.1. Mantendo um registo das quebras e origens associadas e analisando a evolução registada		
	CD 3.2. Aplicando medidas corretivas nos mecanismos de prevenção de quebras implementados		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Relatório relativo a quebras ocorridas. Mapa de quebras diárias, semanais e mensais, com identificação de origem e consequência. Informação estatística relativamente a quebras verificadas. Ferramentas da qualidade para a análise de problemas e identificação de causas. Plano com medidas preventivas de quebras de mercadorias.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Identificar possíveis origens de quebras de mercadorias	Noções de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área ▪ Legislação comercial Conhecimentos Fundamentais: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Princípios e pressupostos associados à quebra de mercadorias ▪ Métodos de ponderação dos fatores de risco ▪ Métodos de cálculo de quebra desconhecida ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Layout da loja ▪ Sistemas de qualidade e segurança alimentar Conhecimentos aprofundados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inventariação de bens e produtos ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Sistemas informáticos de gestão da loja Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevenção de quebras da mercadoria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções e competências do técnico na prevenção da quebra de mercadorias ▪ Aplicar procedimentos de prevenção da quebra de mercadorias ▪ Enumerar os diferentes métodos ponderação dos fatores de risco ▪ Aplicar ferramentas da qualidade para análise de problemas e identificação de causas ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão ▪ Extrair e analisar informação sobre histórico de quebras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de proatividade na antecipação e resolução de problemas ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Capacidade de observação e atenção a detalhes

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Implementar medidas de prevenção quebras de mercadorias	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Boas práticas na prevenção de quebras de mercadorias Mecanismos de diminuição das quebras Sistemas de segurança (roubos, incêndios, alarme, sinalização, etc.) Fases do processo de melhoria contínua Layout da loja Sistemas de qualidade e segurança alimentar <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inventariação de bens e produtos Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Sistemas informáticos de gestão da loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prevenção de quebras da mercadoria 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na prevenção da quebra de mercadorias Aplicar procedimentos de prevenção da quebra de mercadorias Analisar documentação de Boas Práticas na prevenção de quebras de mercadorias em operações logísticas Implementar procedimentos de prevenção de quebras Implementar mecanismos de segurança Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de proatividade na antecipação e resolução de problemas Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Capacidade de observação e atenção a detalhes Capacidade de cumprir e fazer cumprimentos normas e procedimentos
RP3. Avaliar as medidas de prevenção de quebras de mercadorias	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Boas práticas na prevenção de quebras de mercadorias Sistemas de avaliação e melhoria da quebra Sistemas de segurança (roubos, incêndios, alarme, sinalização, etc.) Layout da loja Sistemas de qualidade e segurança alimentar <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inventariação de bens e produtos Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Sistemas informáticos de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na avaliação de medidas de prevenção da quebra de mercadorias Aplicar procedimentos de avaliação de medidas de prevenção da quebra de mercadorias Implementar procedimentos de registo de quebras e origens associadas Implementar medidas corretivas nos mecanismos de prevenção de quebras instaladas Implementar mecanismos de segurança Implementar mecanismos de segurança Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de proatividade na antecipação e resolução de problemas Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Capacidade de observação e atenção a detalhes Capacidade de cumprir e fazer cumprimentos normas e procedimentos
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Documentos de boas práticas na prevenção das quebras de mercadorias.</p> <p>Sistema de gestão de stocks e indicadores de stocks.</p> <p>Métodos de métodos de ponderação dos fatores de risco de quebra.</p> <p>Ferramentas da qualidade para análise de problemas.</p> <p>Sistema informático.</p> <p>Documentos de boas práticas na gestão de stocks.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		08. CONTROLAR OS STOCKS DOS PRODUTOS COMERCIALIZADOS PELA EMPRESA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 13, 24
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Efetuar a contagem de mercadorias	CD 1.1. Assegurando o correto registo em sistema.		
	CD 1.2. Respeitando os procedimentos internos e as técnicas de inventários		
	CD 1.3. Recorrendo a sistemas e ferramentas de gestão de loja		
	CD 1.4. Recorrendo a sistemas e instrumentos de controlo da gestão de <i>stocks</i>		
	CD 1.5. Efetuando o balanço de acordo com os procedimentos definidos (frequência, sistemáticos/pontuais, por categorias, de forma aleatória)		
	CD 1.6. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança		
	CD 1.7. Registando os movimentos de bens e produtos no sistema informático de gestão		
RP2. Elaborar mapas de indicadores de gestão	CD 2.1. Considerando o padrão de desempenho e os indicadores definidos para a gestão do negócio		
	CD 2.2. Aplicando métodos e técnicas de planeamento e controlo de gestão		
	CD 2.3. Recorrendo aos dados estatísticos do sistema de informação		
RP3. Monitorizar os indicadores da operação	CD 2.1. Recorrendo a análise estatística dos resultados da performance logística (dimensão operacional)		
	CD 2.2. Recorrendo a análise dos desvios orçamentais e de custos de gestão das operações		
	CD 2.3. Comparando com os padrões de referências e os indicadores definidos		
RP4. Definir estratégias de correção de desvios de indicadores	CD 3.1. Considerando os resultados da avaliação da performance da dimensão operacional		
	CD 3.2. Utilizando ferramentas de apoio ao controlo de gestão e à tomada de decisão		
	CD 3.3 Recorrendo a modelos e métodos de aprovisionamento		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Inventário realizado. Registo de bens e produtos rececionados, armazenados e expedidos. Informação sobre indicadores registados no sistema informático Registo de não conformidades detetadas e ações corretivas tomadas.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Supervisionar a organização do espaço de venda	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Sistemas de qualidade e segurança alimentar Gestão de stocks e indicadores <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inventariação de bens e produtos Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Sistemas informáticos de gestão da loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prevenção de quebras da mercadoria 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na inventariação de bens e produtos Aplicar procedimentos de inventariação Identificar e utilizar os materiais e equipamentos necessários à inventariação Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão da loja Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da sua atividade Identificar e avaliar os fatores críticos na gestão de stocks Analisar resultados e implementar medidas corretivas de desvio dos indicadores Aplicar normas de qualidade e ambiente Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes Demonstrar capacidade de criatividade e inovação nas soluções propostas Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Elaborar mapas de indicadores de gestão	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão de Stocks <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inventariação de bens e produtos Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Sistemas informáticos de gestão da loja 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na elaboração de mapas de indicadores de gestão Aplicar procedimentos de elaboração de mapas de indicadores de gestão Analisar os objetivos e estratégias do plano de negócios Identificar os fatores chave do negócio Identificar e definir indicadores de atividade Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes Demonstrar capacidade de criatividade e inovação nas soluções propostas Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
RP3. Monitorizar os indicadores da operação	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão de Stocks <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inventariação de bens e produtos Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Sistemas informáticos de gestão da loja 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na monitorização de indicadores da operação Aplicar procedimentos de monitorização de indicadores da operação Extraír e analisar informação sobre indicadores das atividades (dimensão operacional e orçamental) Avaliar os resultados obtidos e comparar com os padrões de desempenho definidos Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes Demonstrar capacidade de criatividade e inovação nas soluções propostas Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
RP4. Definir estratégias de correção de desvios de indicadores	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão de Stocks <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inventariação de bens e produtos Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Sistemas informáticos de gestão da loja 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na definição de estratégias de correção de desvios de indicadores Aplicar procedimentos de definição de estratégias de correção de desvios de indicadores Analisar os objetivos e estratégias do plano de negócios Definir e implementar estratégias de correção dos desvios de indicadores Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança alimentar, segurança e saúde no trabalho. Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes Demonstrar capacidade de criatividade e inovação nas soluções propostas Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos exposição à gestão de armazéns e gestão de stocks. Plano de encomendas. Indicadores de gestão de stocks. Layout do armazém e da loja. Procedimentos gerais e internos de inventariação de produtos. Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Documentação de boas práticas. Sistema informático de gestão.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		09. EFETUAR A GESTÃO DE INDICADORES DA PERFORMANCE E IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE MELHORIA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 04, 14
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Elaborar mapas de indicadores de gestão	CD 1.1. Considerando o padrão de desempenho e os indicadores definidos para a gestão do negócio		
	CD 1.2. Aplicando métodos e técnicas de planeamento e controlo de gestão		
RP2. Monitorizar os indicadores de operação	CD 1.3. Recorrendo aos dados estatísticos do sistema de informação		
	CD 2.1. Recorrendo a análise estatística dos resultados da performance		
	CD 2.2. Recorrendo a análise dos desvios orçamentais e de custos de gestão das operações		
RP3. Definir estratégias de correção de desvios de indicadores e implementar programas de melhoria	CD 2.3. Comparando com os padrões de referências e os indicadores definidos		
	CD 3.1. Respeitando os princípios da melhoria contínua		
	CD 3.2. Considerando os resultados da avaliação da performance da dimensão operacional		
	CD 3.3. Utilizando ferramentas de apoio ao controlo de gestão e à tomada de decisão		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas de controlo de gestão (relatórios estatísticos, mapas diários com resultados das operações logísticas (dimensão operacional e financeira)). Quadro de indicadores para a operação de loja Instrumentos de medição da performance. Programas de melhoria			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Elaborar mapas de indicadores de gestão	Noções de: <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Logística Conhecimentos Fundamentais: <ul style="list-style-type: none"> Gestão de stocks Conhecimentos aprofundados: <ul style="list-style-type: none"> Sistemas informáticos de gestão da loja Inventário Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none"> Controlo de Gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na elaboração de mapas de indicadores de gestão Aplicar procedimentos de elaboração de mapas de indicadores de gestão Identificar os objetivos e fases do plano estratégico Analisar os objetivos e estratégias do plano de negócios Analisar documentação de Boas Práticas na gestão das operações logísticas Identificar os fatores chave do negócio Identificar e definir indicadores de atividade Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes
	RP2. Monitorizar os indicadores de operação	Noções de: <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Logística Conhecimentos Fundamentais: <ul style="list-style-type: none"> Gestão de stocks Conhecimentos aprofundados: <ul style="list-style-type: none"> Sistemas informáticos de gestão da loja Inventário Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none"> Controlo de Gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na monitorização dos indicadores de gestão Aplicar procedimentos de monitorização dos indicadores de gestão Extrair e analisar informação sobre indicadores das atividades (dimensão operacional e orçamental) Avaliar os resultados obtidos e comparar com os padrões de desempenho definidos Utilizar ferramentas de apoio à gestão Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP3. Definir estratégias de correção de desvios de indicadores e implementar programas de melhoria	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Logística <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistemas informáticos de gestão da loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de correção dos desvios de indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Descrver as funções e competências do técnico na definição de estratégias de correção de desvios de indicadores e implementar programas de melhoria Aplicar procedimentos de definição de estratégias de correção de desvios de indicadores e implementar programas de melhoria Analisar os objetivos e estratégias do plano de negócios Definir e implementar estratégias de correção dos desvios de indicadores Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Definir e implementar programas de melhoria continua 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos Definir prioridades e organizar o trabalho da equipa. Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Plano estratégico.</p> <p>Orientações e estratégias relativamente a fatores chave do negócio: política de recursos humanos, política de subcontratação, parcerias de negócios, seleção de fornecedores.</p> <p>Decisões operacionais: plano de atividades, contratação pontual de recursos, quadro com indicadores de atividade, ferramentas de apoio à gestão.</p> <p>Documentação de boas práticas.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		10. EFETUAR O SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 27, 28
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Analisar a situação de partida	CD 1.1. Identificando as necessidades do cliente, as razões do seu contacto e os contornos da situação (pedido de agendamento de entrega, troca de produto, devolução, reclamação, outra)		
	CD 1.2. Questionando o cliente de forma a obter mais informações relativamente à situação		
	CD 1.3. Propondo uma solução para a situação reportada e obtendo a anuência do cliente		
	CD 1.4. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente		
	CD 1.5. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente em língua inglesa		
RP2. Planear e organizar entregas de produtos	CD 2.1. Questionando o cliente acerca das suas necessidades e disponibilidades relativamente à entrega da mercadoria		
	CD 2.2. Contactando com serviços de expedição e transporte para averiguar disponibilidades e calendários de entregas		
	CD 2.3. Agendando a entrega de acordo com as orientações internas, as normas relativas a expedição e distribuição das mercadorias e as necessidades expressas pelo cliente		
	CD 2.4. Registando o agendamento no sistema de informação do serviço pós-venda		
RP3. Efetuar e/ou providenciar trocas e devoluções	CD 3.1. Identificando as características da situação (troca, devolução; avaria; defeito; insatisfação; outra) e avaliando da conformidade das condições aplicáveis		
	CD 3.2. Informando o cliente relativamente a condições de troca e devolução de produtos e alterações contratuais		
	CD 3.3. Demonstrando calma, compreensão e atenção perante as necessidades do cliente		
RP4. Receber e encaminhar pedidos de assistência técnica	CD 4.1. Articulando com os serviços técnicos internos ou externos de acordo com os procedimentos definidos		
	CD 4.2. Informando o cliente relativamente às condições da assistência técnica, garantias, apoios e serviços existentes		
	CD 4.3. Assegurando a emissão de documentação e outros procedimentos administrativos relativos a pedidos de assistência técnica		
RP5. Assegurar as atividades de suporte ao balcão de informação	CD 5.1. Prestando assistência ao cliente em situações relativas a guarda de objetos, trocos e afins		
	CD 5.2. Informando e apoiando o cliente em questões relativas à faturação		
	CD 5.3. Assegurando a realização de embrulhos		
	CD 5.4. Articulando com os serviços de loja na venda de artigos e produtos		
RP 6. Avaliar a satisfação do cliente com a prestação de serviço	CD 6.1. Respeitando os procedimentos internos para a avaliação da qualidade do serviço ao cliente		
	CD 6.2. Recorrendo a estratégias de fidelização do cliente de acordo com o plano de comunicação definido (descontos, ofertas, brindes, promoções, etc.)		
	CD 6.3. Recorrendo a instrumentos de avaliação da satisfação do serviço prestado ao cliente		
	CD 6.4. Registando a informação no sistema informático do serviço pós-venda		
RP 7. Aplicar estratégias de fidelização de clientes	CD 7.1. Partindo da análise das necessidades e interesses dos consumidores, hábitos e tendências de consumo		
	CD 7.2. Identificando mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização		
	CD 7.3. Definindo objetivos e indicadores para as campanhas e ações a desenvolver		
	CD 7.4. Informando o cliente sobre as condições associadas aos programas ou campanhas		
	CD 7.5. Respeitando as normas e regulamentos relativamente a proteção de dados e privacidade		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Procedimentos internos para a operação da loja. Documentação relativa ao serviço prestado (devolução, troca, pedido de assistência técnica, outro). Calendarização da entrega programada. Registo do serviço pós-venda realizado.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Analisar a situação de partida	Noções de:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções e competências do técnico na análise da situação de partida ▪ Aplicar procedimentos de análise da situação de partida ▪ Compreender a relevância da fase pós venda na estratégia comercial na empresa ▪ Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores
	▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área.		
	▪ Língua inglesa		
	Conhecimentos Fundamentais:		
	▪ Fases do processo de melhoria contínua		
▪ Sistemas informáticos na gestão da loja.			
Conhecimentos aprofundados:			
▪ Comunicação e relações interpessoais			
▪ Serviço ao cliente			
Conhecimentos Especializados:			
▪ Estilos de comportamento assertivo			
▪ Estratégias de gestão das emoções			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Planear e organizar entregas de produtos	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Serviço ao cliente <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilos de comportamento assertivo Estratégias de gestão das emoções 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico no planeamento e organização de entregas de produtos Aplicar procedimentos de no planeamento e organização de entregas de produtos Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP3. Efetuar e/ou providenciar trocas e devoluções	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicação e relações interpessoais Serviço ao cliente <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilos de comportamento assertivo Estratégias de gestão das emoções 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na realização de trocas e devoluções Aplicar procedimentos de realização de trocas e devoluções Interpretar e analisar regulamentos e normas aplicáveis à devolução de produtos e cancelamento de serviços Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores
RP4. Receber e encaminhar pedidos de assistência técnica	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicação e relações interpessoais Serviço ao cliente <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilos de comportamento assertivo Estratégias de gestão das emoções 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na receção de pedidos de assistência técnica Aplicar procedimentos de receção de pedidos de assistência técnica Analisar e aplicar regulamentos e normas de garantias, apoios e serviços de assistência técnica Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores
RP5. Assegurar as atividades de suporte ao balcão de informação	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicação e relações interpessoais Serviço ao cliente <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilos de comportamento assertivo Estratégias de gestão das emoções 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na realização atividades de suporte ao balcão de informação Aplicar procedimentos de realização de atividades de suporte ao balcão de informação Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 6. Avaliar a satisfação do cliente com a prestação de serviço	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicação e relações interpessoais Serviço ao cliente <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilos de comportamento assertivo 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na avaliação da satisfação do cliente com a prestação de serviço Aplicar procedimentos de avaliação da satisfação do cliente com a prestação de serviço Aplicar os procedimentos gerais e internos para a avaliação da satisfação do cliente Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores
RP 7. Aplicar estratégias de fidelização de clientes	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área. Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicação e relações interpessoais Serviço ao cliente <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilos de comportamento assertivo Estratégias de fidelização 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções e competências do técnico na fidelização de clientes Aplicar procedimentos e estratégias de fidelização de clientes Reconhecer e aplicar os mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Legislação e regulamentos sobre condições de venda e comercialização de produtos e serviços.</p> <p>Documentação relativa aos serviços e produtos comercializados (contratos; garantias, manuais de instruções, etc.).</p> <p>Tabela de preços, condições e acordos especiais com clientes individuais.</p> <p>Base de dados de clientes, entidades parceiras e fornecedores (assistência técnica, manutenção, transporte/ distribuição, etc.).</p> <p>Meios de comunicação: telefone, plataforma online, internet, etc.</p> <p>Sistema informático do serviço pós-venda.</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas de trabalho</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

FICHAS DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		11. ORGANIZAR A OPERAÇÃO ALIMENTAR BAZAR TÊXTIL	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 32, 33, 34, 35, 36
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Organizar o armazém alimentar/bazar/têxtil	CD 1.1.	Considerando as características de cada uma das áreas (alimentar, bazar e têxtil)	
	CD 1.2.	Reconhecendo a gama de produtos e estrutura mercadológica de cada área	
	CD 1.3.	Recorrendo a estratégias de aprovisionamento	
	CD 1.4.	Assegurando a arrumação e limpeza de espaços e equipamentos	
	CD 1.5.	Garantindo a rotação dos artigos em armazém	
	CD 1.6.	Garantindo o respeito pelas características técnicas, pela segurança e conservação dos produtos alimentares, de bazar e têxteis	
RP2. Organizar a placa de venda alimentar/bazar/têxtil	CD 2.1.	Considerando as características de cada uma das áreas (alimentar, bazar e têxtil)	
	CD 2.2.	Reconhecendo a gama de produtos e estrutura mercadológica de cada área	
	CD 2.3.	Atendendo ao papel desempenhado pelos diversos intervenientes no processo	
	CD 2.4.	Assegurando a preparação, arrumação e movimentação dos artigos	
	CD 2.5.	Considerando as áreas de circulação de lojas e os seus componentes	
	CD 2.6.	Garantindo o levantamento de necessidades e a reposição de artigos	
	CD 2.7.	Assegurando a arrumação e limpeza de espaços e equipamentos e a recolha dos materiais para reciclagem	
	CD 2.8.	Atendendo às características técnicas dos produtos para venda	
RP3. Analisar o merchandising alimentar/bazar/têxtil	CD 3.1.	Colocando etiquetas e sinalética	
	CD 3.2.	Assegurando a execução dos planos de limpeza e de organização de arrumação de prateleiras e artigos	
	CD 3.3.	Detetando e corrigindo situações de produtos ou prateleiras desarrumadas, de ausência de etiquetagem ou sinalética, e de divergências ou ruturas.	
	CD 3.4.	Controlando os prazos de validade dos produtos	
	CD 3.5.	Atendendo ao plano de merchandising e calendário de promoções	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Armazém e placa de vendas alimentar/bazar/têxtil organizados Plano de Merchandising alimentar/bazar/têxtil Guião de intervenção do operador nas diferentes áreas			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Organizar o armazém alimentar/bazar/têxtil	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Materiais e equipamentos de loja e armazém. Áreas da loja e Unidades de negócio <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de retaguarda e de placa de vendas Categorias, sub categorias e tipologia de produtos alimentares, não alimentares e têxteis 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na organização do armazém alimentar/bazar/têxtil Identificar e aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da sua atividade Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Explicar os processos e atividades inerentes a cada uma das áreas (alimentar, bazar e têxtil) Utilizar as técnicas de planeamento e gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> Oferta de serviços de uma loja. 	<p>dos recursos associados ao à operação de loja</p> <ul style="list-style-type: none"> Analisar as características técnicas dos produtos alimentares, de bazar e têxteis em termos qualitativo, quantitativo, tipos de embalagem e o seu controlo de qualidade. Garantir as condições de conservação dos produtos alimentares, de bazar e têxteis, Garantir os cuidados de segurança e controlo de qualidade dos mesmos 	
RP2. Organizar a placa de venda alimentar/bazar/têxtil	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Procedimentos de atendimento e venda Materiais e equipamentos de loja e armazém Layout da loja. Áreas da loja e Unidades de negócio Tipos de lojas de distribuição <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Reposição/exposição, merchandising e marketing operacional <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de retaguarda e de placa de vendas Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. Técnicas de animação do ponto de venda Categorias, sub categorias e tipologia de produtos alimentares, não alimentares e têxteis Oferta de serviços de uma loja. 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na organização na placa de vendas alimentar/bazar/têxtil Identificar e aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da sua atividade Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Explicar os processos e atividades inerentes a cada uma das áreas (alimentar, bazar e têxtil) Utilizar as técnicas de planeamento e gestão dos recursos associados ao à operação de loja Identificar e aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. Analisar as características dos produtos alimentares, de bazar e têxteis, assim como a sua utilização e cuidados a ter. Garantir as condições de conservação dos produtos alimentares, de bazar e têxteis, Garantir os cuidados de segurança e controlo de qualidade dos mesmos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP3. Analisar o merchandising alimentar/bazar/têxtil	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua Procedimentos de atendimento e venda <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reposição/exposição, merchandising e marketing operacional Serviço ao cliente <p>Conhecimentos Especializados:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na análise de merchandising Identificar e aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da sua atividade Analisar processos de melhoria contínua Explicar os processos e atividades inerentes a cada uma das áreas (alimentar, bazar e têxtil) Utilizar as técnicas de planeamento e gestão dos recursos associados ao à operação de loja Identificar e aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos de retaguarda e de placa de vendas ▪ Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. ▪ Técnicas de animação do ponto de venda ▪ Categorias, sub categorias e tipologia de produtos alimentares, não alimentares e têxteis 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar os diferentes espaços e intervenientes na organização de uma loja ▪ Analisar as características dos produtos alimentares, de bazar e têxteis, assim como a sua utilização e cuidados a ter. ▪ Garantir as condições de conservação dos produtos alimentares, de bazar e têxteis, ▪ Garantir os cuidados de segurança e controlo de qualidade dos mesmos 	
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos e utensílios de loja.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		12. ORGANIZAR CAMPANHAS, FEIRAS E PROMOÇÕES	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 37
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Analisar o stock/produtos de campanhas, feiras e promoções	CD 1.1.	Recolhendo e analisando a informação necessária à realização da campanha, feira ou promoção.	
	CD 1.2.	Assegurando o cadastramento dos artigos no armazém e na loja	
	CD 1.3.	Garantindo a disponibilidade de artigos no sistema	
	CD 1.4.	Verificando existências e preços de artigos	
	CD 1.5.	Realizando a previsão de vendas dos artigos em sistema	
RP2. Efetuar a preparação de campanhas, feiras e promoções	CD 2.1.	Atendendo às características de cada campanha, feira ou promoção.	
	CD 2.2.	Compreendendo e aplicando boas práticas de preparação de campanhas, feiras e promoções	
	CD 2.3.	Verificando existências e preços de artigos	
	CD 2.4.	Assegurando a preparação, arrumação e movimentação dos artigos	
	CD 2.5.	Cumprindo as políticas definidas pelas áreas comercial e marketing	
RP3. Organizar e efetuar a manutenção de campanhas feiras e promoções	CD 3.1.	Atendendo às características de cada campanha, feira ou promoção.	
	CD 3.2.	Compreendendo e aplicando boas práticas de manutenção de campanhas, feiras e promoções	
	CD 3.3.	Verificando existências e preços de artigos	
	CD 3.4.	Assegurando a arrumação e o reposicionamento dos artigos	
RP4. Operacionalizar o fecho de campanhas feiras e promoções	CD 3.1.	Atendendo às características de cada campanha, feira ou promoção.	
	CD 3.2.	Compreendendo e aplicando boas práticas de fecho de campanhas, feiras e promoções	
	CD 3.3.	Garantindo a arrumação e limpeza de espaços e equipamentos	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Cálculo da cobertura e dos stocks por categorias. Inventário realizado Plano de atuação em campanhas, feiras e promoções Guião de intervenção do operador nas diferentes áreas relativas a campanhas, feiras e promoções			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Analisar o stock/produtos de campanhas, feiras e promoções	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Evolução e características do mercado da distribuição Aprovisionamento <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão de stocks Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja Layout da loja Procedimentos de exposição e reposição de mercadorias <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Campanhas promocionais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> processos relativos à organização de campanhas, feiras e promoções 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de loja Identificar e caracterizar os processos de gestão dos recursos associados à operação de loja Descrever as funções do técnico de distribuição na preparação de campanhas, feiras e promoções Aplicar as técnicas de gestão de stocks e indicadores de gestão Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Identificar os intervenientes e equipamentos envolvidos nos processos relativos à organização de campanhas, feiras e promoções Organizar campanhas, feiras e promoções, de acordo com as suas especificidades 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Efetuar a preparação de campanhas, feiras e promoções	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial Evolução e características do mercado da distribuição <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja Layout da loja Materiais e equipamentos de loja. Procedimentos de exposição e reposição de mercadorias <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Campanhas promocionais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> processos relativos à organização de campanhas, feiras e promoções Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. Técnicas de animação do ponto de venda 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de loja Identificar e caracterizar os processos de gestão dos recursos associados à operação de loja Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Identificar e aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. Identificar os intervenientes e equipamentos envolvidos nos processos relativos à organização de campanhas, feiras e promoções Organizar campanhas, feiras e promoções, de acordo com as suas especificidades 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RP3. Organizar e efetuar a manutenção de campanhas feiras e promoções	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial Evolução e características do mercado da distribuição <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja Layout da loja Materiais e equipamentos de loja. Procedimentos de exposição e reposição de mercadorias <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Campanhas promocionais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> processos relativos à organização de campanhas, feiras e promoções Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. Técnicas de animação do ponto de venda 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de loja Identificar e caracterizar os processos de gestão dos recursos associados à operação de loja Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Identificar e aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. Identificar os intervenientes e equipamentos envolvidos nos processos relativos à organização de campanhas, feiras e promoções Organizar campanhas, feiras e promoções, de acordo com as suas especificidades 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<p>RP4. Operacionalizar o fecho de campanhas feiras e promoções</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área ▪ Evolução e características do mercado da distribuição <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Sistemas informáticos na gestão da loja ▪ Procedimentos de exposição e reposição de mercadorias <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Campanhas promocionais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ processos relativos à organização de campanhas, feiras e promoções ▪ Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. ▪ Técnicas de animação do ponto de venda 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de loja ▪ Identificar e caracterizar os processos de gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade ▪ Identificar os intervenientes e equipamentos envolvidos nos processos relativos à organização de campanhas, feiras e promoções ▪ Organizar campanhas, feiras e promoções, de acordo com as suas especificidades 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Layout da loja. Indicadores de gestão de stocks Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas para a organização de campanhas, feiras e promoções.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		13. ORGANIZAR A OPERAÇÃO DE CAFETARIA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 38, 39, 40
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Efetuar o aprovisionamento dos produtos na operação de cafetaria	CD 1.1. Garantindo a receção, conferência e verificação de qualidade dos produtos de cafetaria		
	CD 1.2. Detetando não conformidades e reclamações		
	CD 1.3. Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos de cafetaria e das respetivas matérias-primas		
	CD 1.4. Controlando os stocks		
	CD 1.5. Verificando e garantindo o preenchimento correto dos formulários de encomenda e entrega		
	CD 1.6. Atendendo à sazonalidade dos produtos e cadências semanais		
RP2. Efetuar a organização do trabalho na operação de cafetaria	CD 2.1. Considerando as características da cafetaria: instalações, equipamentos, utensílios, fardamento e equipamentos de proteção individual.		
	CD 2.2. Atendendo aos diferentes tipos de consumo nos vários períodos do dia (pequeno-almoço, almoço e jantar)		
	CD 2.3. Dominando e cumprindo a legislação reguladora da comercialização de produtos alimentares		
	CD 2.4. Dominando a terminologia utilizada na operação de cafetaria		
	CD 2.5. Atendendo às regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos de cafetaria		
	CD 2.6. Garantindo a higienização, manutenção e conservação dos equipamentos e utensílios de uma cafetaria		
	CD 2.7. Prevendo os meios necessários à operação de pastelaria/padaria		
	CD 2.8. Realizando tarefas de abertura e fecho da secção		
RP3. Organizar a preparação dos produtos de cafetaria	CD 3.1. Preparando os produtos alimentares e as bebidas mais consumidas correspondentes a cada período do dia		
	CD 3.2. Procedendo à receção, registo e transmissão dos pedidos		
	CD 3.3. Garantindo a funcionalidade, arrumação e higienização de utensílios, balcão, mesas e local de preparação		
	CD 3.4. Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos de cafetaria		
	CD 3.5. Recorrendo a receitas e fichas técnicas		
RP4. Limpar e higienizar a secção de cafetaria	CD 4.1. Dominando os procedimentos de higienização da secção		
	CD 4.2. Considerando as boas práticas de higienização		
	CD 4.3. Reconhecendo quais os produtos de higienização apropriados a cada tipo de situação		
	CD 4.4. Preenchendo as fichas técnicas de higienização		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Cálculo da cobertura e dos stocks por categorias. Inventário realizado Plano de atuação na operação de cafetaria Fichas técnicas de higienização preenchidas			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Efetuar o aprovisionamento dos produtos na operação de cafetaria	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias Controlo de qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de cafetaria Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de uma cafetaria ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de cafetaria ▪ Tipologia, características e cuidados a observar com os produtos de cafetaria: vegetais, frutos, géneros alimentícios de origem animal ▪ Fatores de influência da qualidade dos produtos de cafetaria ▪ Procedimentos e condições de armazenamento ▪ Matérias primas de origem vegetal e animal utilizados na cafetaria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade ▪ Utilizar os equipamentos e utensílios de uma cafetaria ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma cafetaria ▪ Aplicar os principais métodos de conservação e armazenamento das matérias-primas e géneros alimentícios 	para a unidade.
RP2. Efetuar a organização do trabalho na operação de cafetaria	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias ▪ Produtos e suas características. ▪ Controlo de qualidade <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de uma cafetaria ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de cafetaria ▪ Limpeza e higienização ▪ Procedimentos de organização de uma cafetaria ▪ Tipologia e características dos produtos de cafetaria (sólidos e as diversas bebidas) ▪ Tipologia, características e cuidados a observar com os produtos de cafetaria: vegetais, frutos, géneros alimentícios de origem animal ▪ Fatores de influência da qualidade dos produtos de cafetaria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de cafetaria ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, conservação e exposição dos produtos numa cafetaria ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma cafetaria ▪ Aplicar as técnicas de fabrico de produtos de cafetaria ▪ Utilizar os métodos de preparação, utilização e conservação das matérias-primas. ▪ Verificar e analisar os fatores que influenciam a qualidade e identificar os riscos associados. ▪ Verificar e controlar a qualidade dos géneros alimentícios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RP3. Organizar a preparação dos produtos de cafetaria	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja. ▪ Operações de transformação de alimentos. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de cafetaria ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos ▪ Utilizar os equipamentos e utensílios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>associados à operação de loja</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlo de qualidade <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de uma cafetaria ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de cafetaria ▪ Limpeza e higienização ▪ Procedimentos de organização de uma cafetaria ▪ Técnicas de transformação dos produtos de cafetaria ▪ Tipologia e características dos produtos de cafetaria (sólidos e as diversas bebidas) ▪ Tipologia, características e cuidados a observar com os produtos de cafetaria: vegetais, frutos, géneros alimentícios de origem animal ▪ Fatores de influência da qualidade dos produtos de cafetaria 	<p>de uma cafetaria</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma cafetaria ▪ Identificar boas práticas nos processos de transformação ▪ Aplicar técnicas de transformação dos produtos de cafetaria ▪ Aplicar as técnicas de fabrico de produtos de cafetaria ▪ Utilizar os métodos de preparação, utilização e conservação das matérias-primas. ▪ Verificar e analisar os fatores que influenciam a qualidade e identificar os riscos associados. ▪ Verificar e controlar a qualidade dos géneros alimentícios. 	<p>atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.</p>
<p>RP4. Limpar e higienizar a secção de cafetaria</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de uma cafetaria ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de cafetaria ▪ Limpeza e higienização 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de cafetaria ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma cafetaria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Indicadores de gestão de stocks</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Cafetaria.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		14. TRANSFORMAR E FAZER O ACABAMENTO DOS PRODUTOS DE PADARIA E PASTELARIA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 40, 41
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Finalizar produtos refrigerados e congelados de padaria e pastelaria	CD 1.1.	Procedendo à receção e armazenamento dos artigos refrigerados e/ou congelados	
	CD 1.2.	Aplicando técnicas de finalização de produtos refrigerados: farinha e corte, enformamento e cozedura	
	CD 1.3.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 1.4.	Cumprindo as regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios	
	CD 1.5.	Garantindo o controlo de qualidade de matérias-primas e produtos finalizados	
RP2. Proceder ao embalamento e etiquetagem dos produtos de padaria e pastelaria	CD 2.1.	Procedendo ao arrefecimento dos produtos após cozedura	
	CD 2.2.	Garantindo o embalamento e a etiquetagem do produto final	
	CD 2.3.	Aplicando as regras de segurança na movimentação manual de cargas	
	CD 2.4.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Artigos refrigerados e/ou congelados rececionados e armazenados. Produtos refrigerados finalizados (farinha e corte, enformamento e cozedura) Produtos congelados finalizados (enformamento e cozedura) Produtos etiquetados			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Finalizar produtos refrigerados e congelados de padaria e pastelaria	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. Operações de transformação de alimentos. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação na padaria e pastelaria Técnicas de finalização de produtos refrigerados: farinha e corte, enformamento e cozedura Tipologia e características dos produtos de cafetaria 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na finalização de produtos refrigerados e congelados de padaria e pastelaria Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e de higiene e segurança alimentar. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Aplicar procedimentos de transformação relacionados com produtos refrigerados e congelados de padaria e pastelaria Identificar boas práticas nos processos de transformação Aplicar técnicas de transformação Executar as diversas fases de transformação e acabamento de produtos de pastelaria refrigerados e/ou congelados Verificar e analisar os fatores que influenciam a qualidade e identificar os riscos associados. Verificar e controlar a qualidade dos géneros alimentícios 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Proceder ao embalamento e etiquetagem dos produtos de padaria e pastelaria	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação na padaria e pastelaria Tipologia e características dos produtos de cafetaria 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição no embalamento e etiquetagem dos produtos de padaria e pastelaria Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Aplicar os procedimentos de transformação relacionados com produtos refrigerados e congelados de padaria e pastelaria Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. Aplicar as técnicas de acondicionamento e embalamento dos produtos, de acordo com as especificidades das mesmas. Aplicar os procedimentos de rotulagem, precificação e etiquetagem dos produtos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Layout da loja. Indicadores de gestão de stocks Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Cafetaria.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		15. PREPARAR BEBIDAS QUENTES	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 42
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Preparar bebidas quentes	CD 1.1.	Considerando os fatores de influenciarem a qualidade do café	
	CD 1.2.	Atendendo aos fatores que influenciarem as características e a qualidade organoléptica do café	
	CD 1.3.	Considerando as técnicas de preparação de café, bebidas à base de café, chás e infusões, leite e chocolate quente	
	CD 1.4.	Respeitando os cuidados a seguir na preparação de bebidas quentes	
	CD 1.5.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 1.6.	Recorrendo a receitas e fichas técnicas	
RP2. Preparar e manusear os utensílios e equipamentos de cafetaria	CD 2.1.	Aplicando os procedimentos de higienização dos utensílios e equipamentos de cafetaria	
	CD 2.2.	Selecionando os produtos de higienização apropriados a cada tipo de situação	
	CD 2.3.	Aplicando as regras de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Bebidas quentes preparadas			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar bebidas quentes	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. Operações de transformação de alimentos. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação Técnicas de preparação de café, bebidas à base de café, chás e infusões, leite e chocolate quente 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na preparação de bebidas quentes Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e de higiene e segurança alimentar. Aplicar procedimentos de transformação relacionados com a preparação de bebidas quentes Identificar boas práticas nos processos de transformação Aplicar técnicas de transformação Utilizar os equipamentos e utensílios de preparação de bebidas quentes. Aplicar técnicas de preparação de café, bebidas à base de café, chás e infusões, leite e chocolate quente 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RP2. Preparar e manusear os utensílios e equipamentos de cafetaria	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição no manuseamento dos utensílios e equipamentos de cafetaria Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os equipamentos e utensílios de preparação de bebidas quentes 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS EXTERNOS:

Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja
Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja
Layout da loja.
Indicadores de gestão de stocks
Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis
Normas de segurança e saúde no trabalho.
Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Cafeteria.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		16. PREPARAR APERITIVOS SÓLIDOS E PRODUTOS DE CAFETERIA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 40, 43
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Preparar matérias-primas, equipamentos e utensílios	CD 1.1.	Considerando as técnicas necessárias à preparação de matérias primas (Carnes, peixes, mariscos, ovos e outros)	
	CD 1.2.	Respeitando os cuidados a seguir na manipulação de matérias primas	
	CD 1.3.	Considerando as técnicas necessárias à preparação de recheios, molhos e guarnições	
	CD 1.4.	Considerando os equipamentos e utensílios de cafeteria (arro de serviço/guéridon, máquinas e moinhos de café, torradeiras, talheres, bonbonnières, taças e outros)	
	CD 1.5.	Cumprindo as regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios	
RP2. Preparar produtos de cafeteria	CD 2.1.	Considerando as técnicas necessárias à preparação de aperitivos sólidos: torrados, salgados, em conserva, confeccionados, fumados, canapés e outros	
	CD 2.2.	Considerando as técnicas necessárias à preparação de sanduíches	
	CD 2.3.	Considerando as técnicas necessárias à preparação de bebidas de cafeteria, doces e compotas.	
	CD 2.4.	Garantindo a higienização, manutenção e conservação dos equipamentos e utensílios	
	CD 2.5.	Cumprindo as normas e boas práticas de armazenamento e conservação das matérias-primas, produtos alimentares, equipamentos e utensílios	
	CD 2.6.	Cumprindo normas de higiene e segurança	
RP3. Apresentar e servir os produtos de cafeteria	CD 3.1.	Cumprindo as práticas recomendadas e as regras de disposição e arrumação dos produtos de cafeteria	
	CD 3.2.	Atendendo aos cuidados de prevenção de oxidação dos produtos	
	CD 3.3.	Respeitando as regras de rotulagem e precificação dos produtos	
	CD 3.4.	Assegurando uma apresentação apelativa ao cliente	
	CD 3.5.	Aconselhando e comunicando assertivamente com o cliente	
	CD 3.6.	Cumprindo normas de higiene e segurança	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Aperitivos sólidos e produtos de cafeteria preparados			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar matérias-primas, equipamentos e utensílios	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. Matérias-primas utilizadas na cafeteria <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação na cafeteria Técnicas de preparação de matérias primas (Carnes, peixes, mariscos, ovos e outros) Técnicas de preparação de recheios, molhos e guarnições 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na preparação de matérias-primas, equipamentos e utensílios Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e de higiene e segurança alimentar. Aplicar procedimentos de transformação na área de cafeteria Identificar boas práticas nos processos de transformação Aplicar técnicas de transformação da área de cafeteria Preparar aperitivos sólidos e produtos de cafeteria. Aplicar técnicas de preparação de matérias primas (Carnes, peixes, mariscos, ovos e outros) Aplicar técnicas de preparação de recheios, molhos e guarnições Utilizar os métodos de conservação das matérias-primas. Verificar e analisar os fatores que influenciam a qualidade e identificar os riscos associados. Verificar e controlar a qualidade dos géneros alimentícios 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Preparar produtos de cafetaria	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. Operações de transformação de alimentos. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação na cafetaria Técnicas de preparação de aperitivos sólidos: torrados, salgados, em conserva, confeccionados, fumados, canapés e outros Técnicas de preparação de sanduíches 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na preparação de produtos de cafetaria Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, conservação dos produtos Identificar boas práticas nos processos de transformação Aplicar técnicas de transformação da área de cafetaria Preparar aperitivos sólidos e produtos de cafetaria. Aplicar técnicas de preparação de aperitivos sólidos: torrados, salgados, em conserva, confeccionados, fumados, canapés e outros Aplicar técnicas de preparação de sanduíches Verificar e controlar a qualidade dos géneros alimentícios 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RP3. Apresentar e servir os produtos de cafetaria	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. Materiais e equipamentos de loja. Sistemas informáticos na gestão da loja Layout da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de fidelização Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. Técnicas de animação do ponto de venda 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na apresentação e serviço dos produtos de cafetaria Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e de higiene e segurança alimentar. Utilizar os equipamentos e utensílios de uma cafetaria específicas da atividade Aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. Identificar boas práticas nos processos de transformação Aplicar técnicas de transformação dos produtos de cafetaria 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja. Indicadores de gestão de stocks. Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Cafetaria.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		17. EFETUAR A OPERAÇÃO DE CAIXA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 44
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Efetuar a abertura de caixa	CD 1.1.	Cumprindo os procedimentos internos de preenchimento e arquivamento de documentos	
	CD 1.2.	Contabilizando o valor presente em caixa	
	CD 1.3.	Preparando e organizando o local de trabalho	
	CD 1.4.	Garantindo a limpeza e higienização do local de trabalho	
	CD 1.5.	Cumprindo os procedimentos relativos ao fardamento	
RP2. Realizar a prestação do serviço de caixa	CD 2.1.	Considerando as técnicas e procedimentos relativos aos meios e formas de pagamento e emissão de faturas	
	CD 2.2.	Cumprindo os procedimentos relativos a vales reembolso, vales devolução e cartão cliente	
	CD 2.3.	Garantindo as operações de devolução, anulação, abandono e diferença de valor	
	CD 2.4.	Cumprindo os procedimentos relativos a receitas extraordinárias e de sangria de caixa	
	CD 2.5.	Atendendo às normas e procedimentos definidos para atendimento a familiares e conhecidos e compras para consumo interno	
	CD 2.6.	Garantindo o cumprimento de normas e procedimentos de segurança	
	CD 2.7.	Assegurando o atendimento prioritário	
RP3. Efetuar fecho de caixa	CD 3.1.	Cumprindo os procedimentos internos de preenchimento e arquivamento de documentos	
	CD 3.2.	Cumprindo os regulamentos e procedimentos internos relativos a fundos de manei	
	CD 3.3.	Contabilizando o valor presente em caixa	
	CD 3.4.	Preparando e organizando o local de trabalho	
	CD 3.5.	Garantindo a limpeza e higienização do local de trabalho	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Operações de abertura e fecho de caixa efetuadas Serviço de caixa realizado			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Efetuar a abertura de caixa	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. Sistemas informáticos na gestão da loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de abertura de caixa Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os materiais e equipamentos necessários Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Aplicar os procedimentos a seguir nas caixas. Aplicar as regras de preenchimento e arquivo de documentos." 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Realizar a prestação do serviço de caixa	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja Layout da loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais Técnicas de comunicação assertiva <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de fidelização Estilos de comportamento assertivo Técnicas de controlo e gestão de stress profissional Estratégias de gestão das emoções Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na prestação do serviço de caixa Aplicar estratégias de fidelização de clientes Aplicar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. Aplicar os procedimentos a seguir nas caixas. Aplicar as regras de preenchimento e arquivo de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RP3. Efetuar fecho de caixa	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de fecho de caixa Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Aplicar os procedimentos a seguir nas caixas. Aplicar as regras de preenchimento e arquivo de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		18. UTILIZAR OS SISTEMAS INFORMATIVOS APLICADOS À ATIVIDADE COMERCIAL	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 45
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Utilizar o POS para a atividade comercial	CD 1.1.	Considerando as técnicas de manuseamento e utilização do POS	
	CD 1.2.	Atendendo às características do software para atividade comercial	
	CD 1.3.	Respeitando as etapas de pagamento em caixa	
	CD 1.4.	Realizando o fecho de caixa	
RP2. Efetuar operação com diferentes meios e formas de pagamento	CD 2.1.	Cumprindo os procedimentos definidos para cada meio e forma de pagamento	
	CD 2.2.	Assegurando a leitura e gestão por código de barras	
	CD 2.3.	Cumprindo os procedimentos relativos aos sistemas de proteção de produtos	
	CD 2.4.	Comunicando de forma clara e compreensível	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Serviço de caixa realizado com recurso aos sistemas informáticos			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Utilizar o POS para a atividade comercial	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na utilização do POS para a atividade comercial Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços Utilizar o software tipo da atividade comercial. Utilizar software específico da atividade comercial 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RP2. Efetuar operação com diferentes meios e formas de pagamento	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais Técnicas de comunicação assertiva <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilos de comportamento assertivo 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação com diferentes meios e formas de pagamento Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. Identificar o software tipo da atividade comercial. Utilizar software específico da atividade comercial 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS EXTERNOS:

Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja
Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja
Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis
Normas de segurança e saúde no trabalho.
Manuais de boas práticas

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		19. ATENDER O CLIENTE	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 46
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Acolher o cliente e averiguar as suas necessidades	CD 1.1.	Demonstrando capacidade disponibilidade de escuta e interesse pelo cliente	
	CD 1.2.	Questionando o cliente de forma a obter mais informações relativamente às suas necessidades e expectativas	
	CD 1.3.	Demonstrando calma, compreensão e atenção perante as necessidades do cliente	
	CD 1.4.	Realizando a uma análise prévia do perfil de cliente	
	CD 1.5.	Recorrendo a um guião de “perguntas tipo” definido para cada género de situação	
	CD 1.6.	Questionando o cliente de forma a obter mais informações relativamente às suas necessidades e expectativas	
	CD 1.7.	Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente	
	CD 1.8.	Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente em língua inglesa	
RP2. Informar prestar esclarecimentos ao cliente	CD 2.1.	Selecionando a informação e argumentação adequada aos interesses e objetivos expressos e às características do cliente e da organização	
	CD 2.2.	Informando acerca das características do produto	
	CD 2.3.	Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente	
	CD 2.4.	Esclarecendo dúvidas e questões do cliente e demonstrando disponibilidade e atenção perante novas as solicitações do cliente	
	CD 2.5.	Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente	
	CD 2.6.	Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente em língua inglesa	
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Cliente informado e satisfeito com a informação			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Acolher o cliente e averiguar as suas necessidades	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de gestão das emoções <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais Técnicas de comunicação assertiva Atendimento ao cliente Produtos <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Etapas do processo de atendimento Técnicas de controlo e gestão de stress profissional 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição no atendimento ao cliente para informação e aconselhamento. Identificar e aferir as motivações/necessidades de cada cliente. Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa. Aplicar técnicas de organização do trabalho Identificar as fases do atendimento ao cliente Utilizar técnicas de comunicação em contexto comercial Utilizar técnicas de argumentação Aplicar técnicas de comunicação em língua inglesa e/ou outra estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<p>RP2. Informar prestar esclarecimentos ao cliente</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área ▪ Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estratégias de gestão das emoções <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Comunicação e relações interpessoais ▪ Técnicas de comunicação assertiva ▪ Atendimento ao cliente ▪ Produtos <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Etapas do processo de atendimento ▪ Técnicas de controlo e gestão de stress profissional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar documentação sobre os serviços e produtos comercializados ▪ Selecionar e aplicar regras de comunicação oral ▪ Utilizar técnicas de comunicação em contexto comercial ▪ Utilizar técnicas de argumentação ▪ Aplicar técnicas de comunicação em língua inglesa e/ou outra estrangeira ▪ Consultar e extrair informações do sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. ▪ Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. ▪ Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		20. ATENDER E FAZER SERVIÇO PÓS-VENDA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 47
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Receber o cliente	CD 1.1.	Esclarecendo o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós-venda	
	CD 1.2.	Identificando as necessidades do cliente e as razões do seu contacto	
	CD 1.3.	Propondo uma solução para a situação reportada e obtendo a anuência do cliente	
	CD 1.4.	Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente	
	CD 1.5.	Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente em língua inglesa	
RP2. Tratar as trocas/devoluções de artigos	CD 2.1.	Cumprindo os procedimentos internos para a realização de trocas e devoluções	
	CD 2.2.	Identificando as características da situação (troca, devolução; avaria; defeito; insatisfação; outra) e avaliando da conformidade das condições aplicáveis	
	CD 2.3.	Informando o cliente relativamente a condições de troca e devolução de produtos e alterações contratuais	
	CD 2.4.	Demonstrando calma, compreensão e atenção perante as necessidades do cliente	
RP3. Tratar as reparações de artigos	CD 3.1.	Articulando com os serviços técnicos internos ou externos de acordo com os procedimentos definidos	
	CD 3.2.	Informando o cliente relativamente às condições da assistência técnica, garantias, apoios e serviços existentes	
	CD 3.3.	Assegurando a emissão de documentação e outros procedimentos administrativos relativos a pedidos de assistência técnica	
	CD 3.4.	Demonstrando calma, compreensão e atenção perante as necessidades do cliente	
RP4. Prestar informações e auxílio pós-venda	CD 4.1.	Identificando as características da situação e avaliando da conformidade das condições aplicáveis	
	CD 4.2.	Esclarecendo o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós-venda	
	CD 4.3.	Demonstrando calma, compreensão e atenção perante as necessidades do cliente	
RP5. Despedir-se do cliente	CD 5.1.	Respeitando os procedimentos internos para as situações em causa	
	CD 5.2.	Recorrendo a estratégias de fidelização do cliente de acordo com o plano de comunicação definido	
	CD 5.3.	Recorrendo a instrumentos de avaliação da satisfação do serviço prestado ao cliente	
	CD 5.4.	Registando a informação no sistema informático do serviço pós-venda	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Trocas e devoluções de artigos efetuadas Reparações de artigos tratadas Informações e auxílio pós venda realizado			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Receber o cliente	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais Técnicas de comunicação assertiva <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de fidelização Estilos de comportamento assertivo Técnicas de controlo e gestão de stress profissional Estratégias de gestão das emoções 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na receção do cliente Aplicar as técnicas de atendimento pós venda Aplicar estratégias de fidelização de clientes Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. Analisar processos de melhoria contínua Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Tratar as trocas/devoluções de artigos	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais Técnicas de comunicação assertiva <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de fidelização Estilos de comportamento assertivo Técnicas de controlo e gestão de stress profissional Estratégias de gestão das emoções 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição no tratamento de trocas e devoluções de artigos Aplicar as técnicas de atendimento pós venda Aplicar estratégias de fidelização de clientes Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. Analisar processos de melhoria contínua Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RP3. Tratar as reparações de artigos	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais Técnicas de comunicação assertiva <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de fidelização Estilos de comportamento assertivo Técnicas de controlo e gestão de stress profissional Estratégias de gestão das emoções 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição no tratamento das reparações de artigos Aplicar as técnicas de atendimento pós venda Aplicar estratégias de fidelização de clientes Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. Analisar processos de melhoria contínua Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP4. Prestar informações e auxílio pós-venda	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais Técnicas de comunicação assertiva <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de fidelização Estilos de comportamento assertivo Técnicas de controlo e gestão de stress profissional Estratégias de gestão das emoções 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na prestação de informações e auxílio pós-venda Aplicar as técnicas de atendimento pós venda Aplicar estratégias de fidelização de clientes Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. Analisar processos de melhoria contínua Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RP3. Encaminhar a reclamação	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais Técnicas de comunicação assertiva <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de fidelização Estilos de comportamento assertivo Técnicas de controlo e gestão de stress profissional Estratégias de gestão das emoções 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição no encaminhamento de reclamações Aplicar estratégias de fidelização de clientes Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. Analisar processos de melhoria contínua Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. Comunicar assertivamente no contexto da gestão de reclamações. Encaminhar situações de reclamação 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP4. Prestar informações e auxílio pós-venda	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais Técnicas de comunicação assertiva <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de fidelização Estilos de comportamento assertivo Técnicas de controlo e gestão de stress profissional Estratégias de gestão das emoções 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na relação com o cliente Aplicar estratégias de fidelização de clientes Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. Analisar processos de melhoria contínua Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. Comunicar assertivamente no contexto da gestão de reclamações. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RP5. Despedir-se do cliente	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais Técnicas de comunicação assertiva <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de fidelização Estilos de comportamento assertivo Técnicas de controlo e gestão de stress profissional Estratégias de gestão das emoções 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na relação com o cliente Aplicar as técnicas de atendimento pós venda Aplicar estratégias de fidelização de clientes Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. Analisar processos de melhoria contínua Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Cafeteria.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		21. ORGANIZAR O SERVIÇO DE CAIXAS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 48
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Organizar o serviço de caixa	CD 1.1.	Cumprindo as rotinas e responsabilidades associadas às operações de caixas	
	CD 1.2.	Observando as características do local de trabalho: tipologia de estabelecimento, instalações, equipamentos.	
	CD 1.3.	Respeitando normas e procedimentos relativos ao fardamento	
	CD 1.4.	Dominando a terminologia da operação de caixas	
	CD 1.5.	Garantindo o cumprimento dos procedimentos de organização do serviço de caixas	
	CD 1.6.	Realizando tarefas de abertura e fecho de secção	
	CD 1.7.	Preparando a organização e garantindo a limpeza do local de trabalho.	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Serviço de caixa organizado			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Organizar o serviço de caixa	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja. ▪ Sistemas informáticos na gestão da loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Comunicação e relações interpessoais ▪ Técnicas de comunicação assertiva <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estilos de comportamento assertivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na organização do serviço de caixa ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Identificar os diferentes espaços e intervenientes na organização de uma loja ▪ Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade ▪ Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. ▪ Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação ▪ Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços ▪ Identificar a estrutura e responsabilidades de um serviço de caixas. ▪ Executar um serviço de caixas de acordo com os procedimentos definidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. ▪ Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. ▪ Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		23. CONDUZIR E MANOBRAR EQUIPAMENTOS DE CARGA E DESCARGA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 50, 51
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Conduzir e manobrar equipamentos motorizados	CD 1.1.	Selecionando o tipo de equipamento motorizado adequado às características da mercadoria, ao layout do armazém e à disponibilidade de recursos	
	CD 1.2.	Realizando as operações de movimentação e elevação de mercadorias e seus componentes	
	CD 1.3.	Operando o equipamento em respeito pelas normas de condução, movimentação e estacionamento em segurança	
	CD 1.4.	Cumprindo as instruções de segurança na utilização destes equipamentos	
RP2. Manobrar equipamentos não motorizados	CD 2.1.	Selecionando o tipo de equipamento não motorizado adequado às características da mercadoria, ao layout do armazém e à disponibilidade de recursos	
	CD 2.2.	Realizando as operações de levantamento e colocação de cargas	
	CD 2.3.	Realizando carregamentos e descarregamentos	
	CD 2.4.	Cumprindo as instruções de segurança na utilização destes equipamentos	
RP3. Efetuar a manutenção dos equipamentos	CD 3.1.	Identificando avarias e problemas de funcionamento e atuando de acordo com os procedimentos internos	
	CD 3.2.	Assegurando a limpeza e manutenção de acordo com as instruções do fabricante	
	CD 3.3.	Verificando a carga e a manutenção das baterias	
	CD 3.4.	Cumprindo as normas de segurança e saúde no trabalho	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Condução e manobra de equipamentos motorizados Manobra de equipamentos não motorizados Manutenção dos equipamentos Registo de falhas e problemas de funcionamento e das ações tomadas. Registo da manutenção efetuada.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Conduzir e manobrar equipamentos motorizados	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Tipos de equipamentos movimentação de cargas 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na condução e manobra dos equipamentos motorizados Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Identificar as regras de condução e circulação do equipamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
RP2. Manobrar equipamentos não motorizados	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Tipos de equipamentos movimentação de cargas 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na manobra dos equipamentos não motorizados Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Identificar as regras de condução e circulação do equipamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
RP3. Efetuar a manutenção dos equipamentos	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na manutenção dos equipamentos Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Identificar as regras de condução e circulação do equipamento. Caracterizar os diferentes tipos de 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	associados à operação de loja	equipamentos movimentação de cargas.	
RECURSOS EXTERNOS:			
Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		31. ORGANIZAR A OPERAÇÃO DE CHARCUTARIA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 54
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Efetuar o aprovisionamento dos produtos na operação de charcutaria	CD 1.1.	Garantindo a receção, conferência e verificação de qualidade dos produtos de charcutaria	
	CD 1.2.	Detetando não conformidades e reclamações	
	CD 1.3.	Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos de charcutaria	
	CD 1.4.	Controlando os stocks	
	CD 1.5.	Verificando e garantindo o preenchimento correto dos formulários de encomenda e entrega	
	CD 1.6.	Atendendo à sazonalidade dos produtos e cadências semanais	
RP2. Efetuar a organização do trabalho na operação de charcutaria	CD 2.1.	Considerando as características da charcutaria: instalações, equipamentos, utensílios, fardamento e equipamentos de proteção individual.	
	CD 2.2.	Dominando e cumprindo a legislação reguladora da comercialização de produtos alimentares	
	CD 2.3.	Dominando a terminologia utilizada na operação de charcutaria	
	CD 2.4.	Atendendo às regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos de charcutaria	
	CD 2.5.	Garantindo a higienização, manutenção e conservação dos equipamentos e utensílios de uma secção de charcutaria	
	CD 2.6.	Realizando tarefas de abertura e fecho da secção	
	CD 2.7.	Prevenção dos meios necessários à operação de Charcutaria	
RP3. Organizar a preparação dos produtos de charcutaria	CD 3.1.	Dominando e aplicando os processos de preparação dos produtos de charcutaria	
	CD 3.2.	Considerando as características da charcutaria: instalações, equipamentos, utensílios, fardamento e equipamentos de proteção individual.	
	CD 3.3.	Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos de charcutaria	
	CD 3.4.	Recorrendo a receitas e fichas técnicas	
RP4. Limpar e higienizar a secção de charcutaria	CD 4.1.	Dominando os procedimentos de higienização da secção	
	CD 4.2.	Considerando as boas práticas de higienização	
	CD 4.3.	Reconhecendo quais os produtos de higienização apropriados a cada tipo de situação	
	CD 4.4.	Preenchendo as fichas técnicas de higienização	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Cálculo da cobertura e dos stocks por categorias. Inventário realizado. Plano de atuação na operação de charcutaria. Fichas técnicas de higienização preenchidas			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Efetuar o aprovisionamento dos produtos na operação de charcutaria	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias Produtos e suas características. Aprovisionamento e gestão de stocks <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de uma charcutaria Tecnologia dos equipamentos e utensílios de charcutaria 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de charcutaria Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Utilizar os equipamentos e utensílios de uma charcutaria Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma charcutaria 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpeza e higienização ▪ Procedimentos de organização da charcutaria ▪ Tipologia e características de queijos, carnes tradicionais e outros produtos de charcutaria 		
RP2. Efetuar a organização do trabalho na operação de charcutaria	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de uma charcutaria ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de charcutaria ▪ Limpeza e higienização ▪ Procedimentos de organização de uma charcutaria ▪ Tipologia e características de queijos, carnes tradicionais e outros produtos de charcutaria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de charcutaria ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Utilizar os equipamentos e utensílios de uma charcutaria ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma charcutaria ▪ Cumprir as regras de funcionamento de uma charcutaria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RP3. Organizar a preparação dos produtos de charcutaria	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja. ▪ Operações de transformação de alimentos. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de uma charcutaria ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de charcutaria ▪ Limpeza e higienização ▪ Procedimentos de organização de uma charcutaria ▪ Processos de transformação ▪ Tipologia e características de queijos, carnes tradicionais e outros produtos de charcutaria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de charcutaria ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos ▪ Identificar as características e as regras de funcionamento de uma charcutaria ▪ Utilizar os equipamentos e utensílios de uma charcutaria ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma charcutaria ▪ Identificar boas práticas nos processos de transformação ▪ Aplicar técnicas de transformação dos produtos de charcutaria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<p>RP4. Limpar e higienizar a secção de charcutaria</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de uma charcutaria ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de charcutaria ▪ Limpeza e higienização 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de charcutaria ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Identificar as características e as regras de funcionamento de uma charcutaria ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma charcutaria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Indicadores de gestão de stocks</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Charcutaria.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		32. CONSERVAR, ARMAZENAR E COMERCIALIZAR OS DIFERENTES TIPOS DE QUEIJO, ENCHIDOS E OUTROS PRODUTOS CÁRNEOS CURADOS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 52, 53, 54
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Controlar a qualidade dos queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados	CD 1.1.	Atendendo às características e composição de cada tipo de queijo, enchidos e outros produtos cárneos curados	
	CD 1.2.	Respeitando os fatores condicionantes da qualidade dos queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados	
	CD 1.3.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar, enchidos e outros produtos cárneos curados	
RP2. Conservar e armazenar queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados	CD 2.1.	Considerando os processos de conservação de queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados	
	CD 2.2.	Atendendo às condições de armazenamento respeitantes a cada tipo de queijo, enchidos e outros produtos cárneos curados (local, temperatura e outros)	
	CD 2.3.	Seguindo as boas práticas de conservação e armazenagem de queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados	
	CD 2.4.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
RP3. Aplicar as normas de comercialização dos queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados	CD 3.1.	Garantindo o cumprimento das regras e requisitos dos locais de venda: condições higiénicas e técnicas de laboração	
	CD 3.2.	Cumprindo as regras de rotulagem de queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados	
	CD 3.3.	Garantindo a disponibilização do preço e de informação ao cliente	
	CD 3.4.	Promovendo e cumprindo as diretivas de rotação de produtos	
	CD 3.5.	Reconhecendo a importância da imagem e respeitando as orientações do plano de visual merchandising	
	CD 3.6.	Respeitando as disposições legais e normativos relativos ao comércio de queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Queijos conservados e armazenados Queijos em condições de serem comercializados			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Controlar a qualidade dos queijos	Noções de: <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Conhecimentos Fundamentais: <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Conhecimentos aprofundados: <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de uma charcutaria Processos de conservação de queijos 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição no controlo da qualidade dos queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e de higiene e segurança alimentar. Verificar e controlar a qualidade dos queijos. Aplicar os métodos de conservação e armazenamento dos queijos. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
	RP2. Conservar e armazenar queijos		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de uma charcutaria Tipos de queijos Controlo de qualidade dos queijo. 	<p>diversos enchidos e outros produtos cárneos curados e identificar os riscos associados.</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar e controlar a qualidade dos queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados Aplicar os métodos de conservação e armazenamento dos queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados. 	<p>nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.</p>
<p>RP3. Aplicar as normas de comercialização dos queijos</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. Layout da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de uma charcutaria Técnicas de animação do ponto de venda Controlo de qualidade dos queijo, enchidos e outros produtos cárneos curados Normas de comercialização de queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados Queijos nacionais e estrangeiros Classificação dos produtos curados Produção de enchidos tradicionais nacionais e estrangeiros Presuntos nacionais e estrangeiros Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na comercialização dos queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados. Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Aplicar a da legislação adequada à distribuição Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. Reconhecer os fatores influentes na qualidade dos queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados e identificar os riscos associados. Verificar e controlar a qualidade dos queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados. Aplicar as normas de comercialização de queijos, enchidos e outros produtos cárneos curados. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Layout da loja. Indicadores de gestão de stocks Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Charcutaria.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		25. EFETUAR A ANÁLISE SENSORIAL E EMPARELHAMENTO DOS PRODUTOS DE CHARCUTARIA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 55
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Caracterizar os produtos através da análise sensorial	CD 1.1.	Reconhecendo o âmbito de aplicação da análise sensorial	
	CD 1.2.	Considerando os métodos de análise sensorial	
	CD 1.3.	Respeitando processos de aplicação como métodos de análise, parâmetros a observar e condições a respeitar	
	CD 1.4.	Reconhecendo os fatores que influenciam a análise sensorial	
	CD 1.5.	Cumprindo os cuidados a seguir na análise sensorial	
RP2. Emparelhar produtos de charcutaria	CD 2.1.	Respeitando as características dos diversos tipos de produtos	
	CD 2.2.	Aplicando métodos de combinação de produtos	
	CD 2.3.	Atendendo a boas práticas e receitas de emparelhamentos	
	CD 2.4.	Utilizando o emparelhamento como estratégia de impulsionamento de vendas	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Produtos de charcutaria emparelhados			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Caracterizar os produtos através da análise sensorial	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de uma charcutaria Métodos de análise sensorial Características dos produtos de charcutaria 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na caracterização dos produtos de charcutaria através da análise sensorial Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Aplicar métodos de análise sensorial 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RP2. Emparelhar produtos de charcutaria	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Layout da loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de uma charcutaria Estilos de comportamento assertivo Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. Técnicas de animação do ponto de venda Métodos de análise sensorial Características dos produtos de charcutaria 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição no emparelhamento de produtos de charcutaria Aplicar estratégias de fidelização de clientes Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS EXTERNOS:

Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja
Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja
Layout da loja.
Indicadores de gestão de stocks
Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis
Normas de segurança e saúde no trabalho.
Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Charcutaria.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		26. MANUSEAR, ACONDICIONAR E CONSERVAR OS PRODUTOS HORTÍCOLAS E FRUTÍCOLAS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 57
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Avaliar o grau de frescura dos produtos hortícolas e frutícolas	CD 1.1.	Analisando as características estéticas dos produtos hortícolas e frutícolas	
	CD 1.2.	Avaliando as características organolépticas dos produtos hortícolas e frutícolas	
	CD 1.3.	Atendendo às características higio-sanitárias dos produtos hortícolas e frutícolas	
	CD 1.4.	Considerando as características nutritivas dos produtos hortícolas e frutícolas	
RP2. Acondicionar e armazenar os produtos hortícolas e frutícolas	CD 2.1.	Considerando os fatores que influenciam o estado de frescura dos produtos hortícolas e frutícolas – fatores intrínsecos e fatores extrínsecos	
	CD 2.2.	Atendendo ao processo de deterioração dos produtos hortícolas e frutícolas	
	CD 2.3.	Procedendo à triagem dos produtos hortícolas e frutícolas	
	CD 2.4.	Respeitando as condições de conservação recomendadas para frutos e legumes	
	CD 2.5.	Cumprindo as regras de acondicionamento e armazenagem dos produtos hortícolas e frutícolas	
	CD 2.6.	Aplicando as técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.).			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliação dos produtos hortícolas e frutícolas ▪ Produtos hortícolas e frutícolas acondicionados e armazenados 			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Avaliar o grau de frescura dos produtos hortícolas e frutícolas	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Produtos e suas características. ▪ Qualidade dos produtos hortícolas e frutícolas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de avaliar o grau de frescura dos produtos hortícolas e frutícolas ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Avaliar o grau de frescura dos produtos hortícolas e frutícolas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP2. Acondicionar e armazenar os produtos hortícolas e frutícolas	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Produtos e suas características. ▪ Qualidade dos produtos hortícolas e frutícolas ▪ Processo de conservação de produtos hortícolas e frutícolas ▪ Acondicionamento e armazenagem dos produtos hortícolas e frutícolas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição no acondicionamento e conservação dos produtos hortícolas e frutícolas ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos ▪ Aplicar as regras de acondicionamento e armazenagem de produtos hortícolas e frutícolas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS EXTERNOS:

Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja
Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja
Layout da loja.
Indicadores de gestão de stocks
Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis
Normas de segurança e saúde no trabalho.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		27. ORGANIZAR A OPERAÇÃO DE FRUTAS E LEGUMES	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 56, 58
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Efetuar o aprovisionamento dos produtos na operação de frutas e legumes	CD 1.1.	Garantindo a receção, conferência e verificação de qualidade de frutas e legumes	
	CD 1.2.	Detetando não conformidades e reclamações	
	CD 1.3.	Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de frutas e legumes	
	CD 1.4.	Controlando os stocks	
	CD 1.5.	Verificando e garantindo o preenchimento correto dos formulários de encomenda e entrega	
	CD 1.6.	Atendendo à sazonalidade dos produtos e cadências semanais	
RP2. Efetuar a organização do trabalho na operação de frutas e legumes	CD 2.1.	Considerando as características da operação de frutas e legumes: instalações, equipamentos, utensílios, fardamento e equipamentos de proteção individual.	
	CD 2.2.	Cumprindo a legislação reguladora da comercialização de produtos alimentares	
	CD 2.3.	Atendendo às regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de frutas e legumes	
	CD 2.4.	Garantindo a higienização, manutenção e conservação dos equipamentos e utensílios de uma operação de frutas e legumes	
	CD 2.5.	Realizando tarefas de abertura e fecho da secção	
	CD 2.6.	Prevendo os meios necessários à operação de frutas e legumes	
RP3. Organizar a preparação dos produtos de frutas e legumes	CD 3.1.	Considerando os processos de preparação de frutas e legumes	
	CD 3.2.	Considerando as características da operação de frutas e legumes: instalações, equipamentos, utensílios, fardamento e equipamentos de proteção individual.	
	CD 3.3.	Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de frutas e legumes	
RP4. Limpar e higienizar a secção de frutas e legumes	CD 4.1.	Dominando os procedimentos de higienização da secção	
	CD 4.2.	Considerando as boas práticas de higienização	
	CD 4.3.	Reconhecendo quais os produtos de higienização apropriados a cada tipo de situação	
	CD 4.4.	Preenchendo as fichas técnicas de higienização	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Cálculo da cobertura e dos stocks por categorias. Inventário realizado Plano de atuação na operação de frutas e legumes Fichas técnicas de higienização preenchidas			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Efetuar o aprovisionamento dos produtos na operação de frutas e legumes	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de uma secção de frutas e legumes Tecnologia dos equipamentos e utensílios de uma secção de frutas e legumes Limpeza e higienização Procedimentos de organização de uma secção de frutas e legumes Espécies e variedades de frutas e legumes 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de secção de frutas e legumes Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Utilizar os equipamentos e utensílios de uma secção de frutas e legumes Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma secção de frutas e legumes 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Efetuar a organização do trabalho na operação de frutas e legumes	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de uma secção de frutas e legumes Tecnologia dos equipamentos e utensílios de secção de frutas e legumes Limpeza e higienização Procedimentos de organização de uma secção de frutas e legumes Processos de preparação de frutas e legumes Espécies e variedades de frutas e legumes Classificação das principais espécies e variedades 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de secção de frutas e legumes Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Utilizar os equipamentos e utensílios de uma secção de frutas e legumes Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma secção de frutas e legumes 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RP3. Organizar a preparação dos produtos de secção de frutas e legumes	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de uma secção de frutas e legumes Tecnologia dos equipamentos e utensílios de uma secção de frutas e legumes Limpeza e higienização Procedimentos de organização de uma secção de frutas e legumes Espécies e variedades de frutas e legumes Classificação das principais espécies e variedades Formas de apresentação dos produtos: a granel, embalados, cortados 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de secção de frutas e legumes Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e de higiene e segurança alimentar. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Utilizar os equipamentos e utensílios de uma secção de frutas e legumes Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma secção de frutas e legumes 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP4. Limpar e higienizar a secção de frutas e legumes	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de uma secção de frutas e legumes Tecnologia dos equipamentos e utensílios de uma secção de frutas e legumes Limpeza e higienização 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de secção de frutas e legumes Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Identificar as características e as regras de funcionamento de uma secção de frutas e legumes Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma secção de frutas e legumes 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Indicadores de gestão de stocks</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas para a organização da Operação de uma secção de frutas e legumes.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		28. EXPOR FRUTAS E LEGUMES	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 59, 60, 61, 62, 63
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Organizar o espaço de exposição de frutas e legumes	CD 1.1.	Atendendo ao local e superfície atribuídos para venda de frutas e legumes	
	CD 1.2.	Considerando a quantidade de produto a apresentar	
	CD 1.3.	Adaptando a forma de apresentar frutas e legumes e outros produtos à estratégia de marketing definida	
	CD 1.4.	Recorrendo a fatores como a sazonalidade, famílias de produtos, jogo de cores, qualidade, PVP.	
	CD 1.5.	Destacando produtos em promoção	
	CD 1.6.	Procedendo à exposição de frutos cortados e fatiados, de sumos e de frutos para degustação	
	CD 1.7.	Aconselhando o cliente	
RP2. Respeitar as regras comerciais de frutas e legumes	CD 2.1.	Seguindo as disposições relativas à qualidade, calibragem, tolerâncias e apresentação de frutas e legumes	
	CD 2.2.	Cumprindo as regras relativas à rotulagem e precificação dos produtos hortícolas e frutícolas	
	CD 2.3.	Separando os produtos por famílias	
	CD 2.4.	Assegurando a altura regulamentar relativamente ao pavimento	
	CD 2.5.	Seguindo os princípios legais base aplicáveis à distribuição	
RP3. Aplicar as normas de armazenamento, acondicionamento, rotulagem e comercialização dos produtos biológicos.	CD 3.1.	Atendendo aos princípios de produção biológico	
	CD 3.2.	Cumprindo a regulamentação sobre produtos biológicos	
	CD 3.3.	Garantindo o acondicionamento e o armazenamento e transporte de produtos biológicos de acordo com a regulamentação	
	CD 3.4.	Verificando a conformidade com as regras da documentação relativa aos produtos biológicos	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Secção de frutas e legumes organizada de acordo com as regras comerciais			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Organizar o espaço de exposição de frutas e legumes	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área ▪ Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja ▪ Layout da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. ▪ Técnicas de animação do ponto de venda ▪ Regras de exposição, rotulagem e precificação de frutas e legumes. ▪ Composição e valor alimentar dos frutos e legumes ▪ Critérios de qualidade dos produtos hortofrutícolas para o produtor, o comerciante e o consumidor ▪ Aplicações culinárias de legumes ▪ Variedade e aplicações das Ervas aromáticas ▪ Aplicações culinárias de frutas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na organização do espaço de exposição de frutas e legumes ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Aplicar a legislação adequada à distribuição ▪ Aplicar as normas de comercialização de frutas e legumes. ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos ▪ Aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. ▪ Analisar as potencialidades do espaço de exposição frutas e legumes. ▪ Expor os produtos hortícolas e frutícolas de forma atrativa para o cliente. ▪ Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas às frutas e legumes. ▪ Identificar os fatores que influenciam o consumo dos produtos hortofrutícolas. ▪ Ajustar a exposição das frutas e legumes ao seu consumo ▪ Aconselhar o cliente sobre a utilização e aplicações culinárias de legumes, ervas aromáticas e frutas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Respeitar as regras comerciais de frutas e legumes	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. Técnicas de animação do ponto de venda Regras de exposição, rotulagem e precificação de frutas e legumes. 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição no respeito pelas regras comerciais de frutas e legumes Analisar processos de melhoria contínua Aplicar estratégias de fidelização de clientes Aplicar a da legislação adequada à distribuição Cumprir as normas de comercialização de frutas e legumes Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. Analisar as potencialidades do espaço de exposição frutas e legumes. Expor os produtos hortícolas e frutícolas de forma atrativa para o cliente. Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas às frutas e legumes. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP3. Aplicar as normas de armazenamento, acondicionamento, rotulagem e comercialização dos produtos biológicos.	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Técnicas de animação do ponto de venda Conceito e objetivos do modo de produção biológico Princípios de produção biológica Legislação específica do modo de produção biológico 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na aplicação de normas de armazenamento, acondicionamento, rotulagem e comercialização dos produtos biológicos Aplicar a legislação adequada à distribuição Aplicar as normas de armazenamento, acondicionamento, rotulagem e comercialização dos produtos biológicos Expor os produtos biológicos de forma atrativa para o cliente. Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas aos produtos biológicos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Indicadores de gestão de stocks</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		29. ORGANIZAR A OPERAÇÃO DE PASTELARIA/PADARIA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 64, 65, 66
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Efetuar o aprovisionamento dos produtos na operação de pastelaria/padaria	CD 1.1.	Garantindo a receção, conferência e verificação de qualidade dos produtos de pastelaria/padaria	
	CD 1.2.	Detetando não conformidades e reclamações	
	CD 1.3.	Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos de pastelaria/padaria e das respetivas matérias-primas	
	CD 1.4.	Controlando os stocks	
	CD 1.5.	Verificando e garantindo o preenchimento correto dos formulários de encomenda e entrega	
	CD 1.6.	Atendendo à sazonalidade dos produtos e cadências semanais	
RP2. Efetuar a organização do trabalho na operação de pastelaria/padaria	CD 2.1.	Considerando as características da pastelaria/padaria: instalações, equipamentos, utensílios, fardamento e equipamentos de proteção individual.	
	CD 2.2.	Dominando e cumprindo a legislação reguladora da comercialização de produtos alimentares	
	CD 2.3.	Dominando a terminologia utilizada na operação de pastelaria/padaria	
	CD 2.4.	Atendendo às regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos de pastelaria/padaria	
	CD 2.5.	Garantindo a higienização, manutenção e conservação dos equipamentos e utensílios de uma pastelaria	
	CD 2.6.	Prevedendo os meios necessários à operação de pastelaria/padaria	
	CD 2.7.	Assegurando a interligação entre as diferentes áreas da operação de pastelaria/padaria	
RP3. Organizar a preparação dos produtos de pastelaria/padaria	CD 3.1.	Dominando e aplicando os processos de produção de massas, recheios e cake design	
	CD 3.2.	Considerando as características da pastelaria/padaria: instalações, equipamentos, utensílios, fardamento e equipamentos de proteção individual.	
	CD 3.3.	Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos de pastelaria/padaria	
	CD 3.4.	Recorrendo a receitas e fichas técnicas	
RP4. Limpar e higienizar a secção de pastelaria/padaria	CD 4.1.	Dominando os procedimentos de higienização da secção	
	CD 4.2.	Considerando as boas práticas de higienização	
	CD 4.3.	Reconhecendo quais os produtos de higienização apropriados a cada tipo de situação	
	CD 4.4.	Preenchendo as fichas técnicas de higienização	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Cálculo da cobertura e dos stocks por categorias. Inventário realizado Plano de atuação na operação de pastelaria/padaria Fichas técnicas de higienização preenchidas			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Efetuar o aprovisionamento dos produtos na operação de pastelaria/padaria	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja Materiais e equipamentos de loja. Aprovisionamento e gestão de stocks <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de uma pastelaria/padaria Tecnologia dos equipamentos e 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de pastelaria/padaria Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Identificar as características e as regras de funcionamento de uma 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>utensílios de pastelaria/padaria</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpeza e higienização ▪ Procedimentos de organização e produção de uma pastelaria/padaria ▪ Matérias-primas utilizadas no fabrico de produtos de padaria e pastelaria ▪ Categorias de pão e produtos de pastelaria e respetivas características ▪ Conservação, acondicionamento e armazenagem de matérias-primas e produtos acabados 	<p>pastelaria/padaria</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar os equipamentos e utensílios de uma pastelaria/padaria ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma pastelaria/padaria ▪ Identificar os circuitos de distribuição e comercialização de produtos de pastelaria/padaria ▪ Identificar e caracterizar as diversas categorias de pão. ▪ Identificar e caracterizar as diversas categorias de produtos de pastelaria. ▪ Aplicar as técnicas de fabrico de produtos de padaria e pastelaria ▪ Aplicar as regras de conservação, acondicionamento, armazenagem e comercialização de produtos de padaria e pastelaria, matérias-primas e produtos acabados. 	
<p>RP2. Efetuar a organização do trabalho na operação de pastelaria/padaria</p>	<p>noções de: Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área</p> <p>Conhecimentos Fundamentais: Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja.</p> <p>Conhecimentos aprofundados: Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenagem e conservação de mercadorias Produtos e suas características.</p> <p>Conhecimentos Especializados: Organização e funcionamento de uma pastelaria/padaria Tecnologia dos equipamentos e utensílios de pastelaria/padaria Limpeza e higienização Procedimentos de organização de uma pastelaria/padaria</p>	<p>Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de pastelaria/padaria</p> <p>Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho</p> <p>Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.</p> <p>Analisar processos de melhoria contínua</p> <p>Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos.</p> <p>Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos</p> <p>Identificar os diferentes espaços e intervenientes na organização de uma loja</p> <p>Identificar as características e as regras de funcionamento de uma pastelaria/padaria</p> <p>Utilizar os equipamentos e utensílios de uma pastelaria/padaria</p> <p>Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma pastelaria/padaria</p> <p>Identificar os circuitos de distribuição e comercialização de produtos de pastelaria/padaria</p>	<p>Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos.</p> <p>Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação</p> <p>Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos</p> <p>Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.</p>
<p>RP3. Organizar a preparação dos produtos de pastelaria/padaria</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja. ▪ Operações de transformação de alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de pastelaria/padaria ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e de higiene e segurança alimentar. ▪ Cumprir as regras de funcionamento de uma pastelaria/padaria ▪ Utilizar os equipamentos e utensílios de uma pastelaria/padaria ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma pastelaria/padaria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de uma pastelaria/padaria Tecnologia dos equipamentos e utensílios de pastelaria/padaria Limpeza e higienização Procedimentos de organização de uma pastelaria/padaria Processos de transformação Matérias-primas utilizadas no fabrico de produtos de padaria e pastelaria Categorias de pão e produtos de pastelaria e respetivas características Normas de comercialização dos produtos de padaria e pastelaria Regras de rotulagem dos produtos de padaria e pastelaria – informação a constar 	<ul style="list-style-type: none"> Cumprir os procedimentos de transformação na pastelaria/padaria Identificar boas práticas nos processos de transformação Aplicar as técnicas de transformação dos produtos de pastelaria/padaria Identificar os circuitos de distribuição e comercialização de produtos de pastelaria/padaria Identificar e caracterizar as diversas categorias de pão. Identificar e caracterizar as diversas categorias de produtos de pastelaria. Aplicar as técnicas de fabrico de produtos de padaria e pastelaria Cumprir as regras de conservação, acondicionamento, armazenagem e comercialização de produtos de padaria e pastelaria, matérias-primas e produtos acabados. Identificar as diversas fases do aprovisionamento dos produtos de padaria/pastelaria. 	<p>atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.</p>
<p>RP4. Limpar e higienizar a secção de pastelaria/padaria</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de uma pastelaria/padaria Tecnologia dos equipamentos e utensílios de pastelaria/padaria Limpeza e higienização Matérias-primas utilizadas no fabrico de produtos de padaria e pastelaria Categorias de pão e produtos de pastelaria e respetivas características Normas de comercialização dos produtos de padaria e pastelaria Regras de rotulagem dos produtos de padaria e pastelaria – informação a constar 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de pastelaria/padaria Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Identificar as características e as regras de funcionamento de uma pastelaria/padaria Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma pastelaria/padaria Identificar e caracterizar as diversas categorias de pão. Aplicar as diversas categorias de produtos de pastelaria. Aplicar técnicas de fabrico de produtos de padaria e pastelaria 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Layout da loja. Indicadores de gestão de stocks Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Pastelaria/padaria.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		30. EFETUAR AS TAREFAS DE TRANSFORMAÇÃO DE MASSAS REFRIGERADAS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 67
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Produzir pão através de massa refrigerada	CD 1.1.	Assegurando a gestão dos pedidos	
	CD 1.2.	Procedendo à receção e armazenamento da massa refrigerada	
	CD 1.3.	Aplicando técnicas de fermentação e cozedura de massas refrigeradas	
	CD 1.4.	Respeitando os procedimentos de acabamento e arrefecimento	
	CD 1.5.	Garantindo o embalamento e a etiquetagem do produto final	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Receção e armazenamento de massa refrigerada. Pão produzido através da fermentação e cozedura de massa refrigerada			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Produzir pão através de massa refrigerada	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área ▪ Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja ▪ Operações de transformação de alimentos. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos de transformação na padaria ▪ Produção de massa refrigerada (Fermentação, cozedura, embalamento e etiquetagem) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na produção de pão através de massa refrigerada ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Aplicar a legislação adequada à distribuição ▪ Utilizar os equipamentos para a produção da massa refrigerada ▪ Aplicar técnicas de Fermentação e cozedura ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, conservação e exposição dos produtos ▪ Aplicar as técnicas de acondicionamento e embalamento dos produtos, de acordo com as especificidades das mesmas. ▪ Identificar boas práticas nos processos de transformação ▪ Efetuar tarefas manuais de fabrico de pão a partir de massa refrigerada 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Layout da loja. Indicadores de gestão de stocks Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Pastelaria/padaria.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA: 31. EFETUAR AS TAREFAS DE TRANSFORMAÇÃO DE MASSAS CONGELADAS E PRÉ COZIDAS CONGELADAS			
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 68
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Preparar o pão congelado para venda	CD 1.1.	Assegurando a gestão dos pedidos	
	CD 1.2.	Procedendo à receção e armazenamento da massa congelada e pré cozida congelada	
	CD 1.3.	Aplicando técnicas de finalização de pão congelado, nomeadamente o enformamento e cozedura	
	CD 1.4.	Garantindo o embalamento e a etiquetagem do produto final	
RP2. Preparar a pasteleria congelada para venda	CD 1.1.	Assegurando a gestão dos pedidos	
	CD 1.2.	Procedendo à receção e armazenamento da massa congelada e pré cozida congelada	
	CD 1.3.	Assegurando e disposição e tratamento da pasteleria anterior à cozedura	
	CD 1.4.	Aplicando técnicas de finalização de pasteleria congelada	
	CD 1.5.	Garantindo o embalamento e a etiquetagem do produto final	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Pão e produtos de pasteleria finalizados.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar o pão congelado para venda	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimentos. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação na padaria (Finalização de pão congelado) 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na produção de pão através de massas congeladas e pré cozinhadas congeladas Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Aplicar a legislação adequada à distribuição Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Utilizar os materiais e equipamentos para a finalização de pão congelado Identificar boas práticas nos processos de transformação Efetuar tarefas manuais de preparação de pão congelado Utilizar técnicas de finalização de pão congelado, nomeadamente o enformamento e cozedura 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RP2. Preparar a pasteleria congelada para venda	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimentos. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na produção de pasteleria através de massas congeladas e pré cozinhadas congeladas Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Aplicar a legislação adequada à distribuição Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	associados à operação de loja <ul style="list-style-type: none"> ▪ Produtos e suas características. Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos de transformação na pastelaria (Finalização de pão congelado) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos ▪ Identificar boas práticas nos processos de transformação ▪ Efetuar tarefas manuais de preparação de produtos de pastelaria congelados ▪ Utilizar técnicas de finalização de pastelaria congelada 	corretivas e melhorias para a unidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Layout da loja. Indicadores de gestão de stocks Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Pastelaria/padaria.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		32. CONFECIONAR MASSAS DE PANIFICAÇÃO	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 69
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Preparar as matérias-primas de panificação	CD 1.1.	De acordo com composições e utilizações das matérias-primas de panificação	
	CD 1.2.	De acordo com as características dos diversos tipos de fermento	
	CD 1.3.	Quantificando produtos, ingredientes, proporções e pesagens	
	CD 1.4.	Preparando e manuseando utensílios e material	
	CD 1.5.	Cumprindo normas de higiene e segurança alimentar	
RP2. Confeccionar massas lêvedas de panificação e respetivas aplicações	CD 1.1.	De acordo com composições e utilizações das matérias-primas de panificação	
	CD 1.2.	Recorrendo a receitas e fichas técnicas	
	CD 1.3.	De acordo com as características dos diversos tipos de fermento	
	CD 1.4.	Cumprindo os passos e regras do processo de fabrico das massas lêvedas	
	CD 1.5.	Garantindo a qualidade do processo de fabrico	
	CD 1.6.	Cumprindo normas de higiene e segurança alimentar	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Matérias-primas de panificação preparadas Massas lêvedas confeccionadas			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar as matérias-primas de panificação	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimentos. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação na padaria Técnicas de preparação de massas de padaria Tecnologia de matérias-primas 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na preparação das matérias-primas de panificação Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Utilizar os materiais e equipamentos necessários à preparação de matérias-primas de panificação Identificar boas práticas nos processos de transformação Aplicar técnicas de preparação de massas de padaria Confeccionar diversos tipos de massas de panificação e respetivas aplicações 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
	RP1. Confeccionar massas lêvedas de panificação e respetivas aplicações	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na confeção de massas lêvedas de panificação e respetivas aplicações Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>alimentos.</p> <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos de transformação na padaria ▪ Técnicas de preparação de massas de padaria ▪ Tecnologia de matérias-primas ▪ Processo de fabrico de massas lêvedas de padaria 	<p>procedimentos técnicos e de segurança definidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários à preparação de massas de padaria ▪ Identificar boas práticas nos processos de transformação ▪ Aplicar técnicas de preparação de massas de padaria 	<p>âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.</p>
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Indicadores de gestão de stocks</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Pastelaria/padaria.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		33. PREPARAR PASTAS, ENTREMEIOS E MASSA FOLHADA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 70
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Confeccionar batidos e respetivas aplicações	CD 1.1.	Aplicando procedimentos e conhecimentos das características e aplicações dos diversos tipos de pastas e entremeios	
	CD 1.2.	Dominando e aplicando os conhecimentos sobre a composição e utilização das matérias primas necessárias à confeção de batidos	
	CD 1.3.	Recorrendo a receitas e fichas técnicas	
	CD 1.4.	Cumprindo operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagens	
	CD 1.5.	Garantindo a qualidade do processo de fabrico	
	CD 1.6.	Cumprindo normas de higiene e segurança alimentar	
RP2. Confeccionar diversos tipos de massas folhadas e respetivas aplicações	CD 1.1.	Aplicando procedimentos e conhecimentos das características e aplicações dos diversos tipos de massas folhadas	
	CD 1.2.	Aplicando os conhecimentos sobre a composição e utilização das matérias primas necessárias à confeção de massas folhadas	
	CD 1.3.	Recorrendo a receitas e fichas técnicas	
	CD 1.4.	Cumprindo operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagens	
	CD 1.5.	Garantindo a qualidade do processo de fabrico	
	CD 1.6.	Cumprindo normas de higiene e segurança alimentar	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Batidos e respetivas aplicações confeccionados Massas folhadas e respetivas aplicações confeccionadas			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Confeccionar batidos e respetivas aplicações	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimentos. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação na pastelaria Aplicações dos diversos tipos de pastas e entremeios Técnicas de confeção de pastas e entremeios 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na confeção de batidos e respetivas aplicações Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Identificar boas práticas nos processos de transformação Aplicar técnicas de confeção de pastas e entremeios 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RP2. Confeccionar diversos tipos de massas folhadas e respetivas aplicações	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na confeção de diversos tipos de massas folhadas e respetivas aplicações Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>contínua</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiais e equipamentos de loja ▪ Operações de transformação de alimentos. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos de transformação na pastelaria ▪ Aplicações dos diversos tipos de pastas e entremeios ▪ Técnicas de confeção de pastas e entremeios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos ▪ Identificar boas práticas nos processos de transformação ▪ Aplicar técnicas de confeção de pastas e entremeios 	<p>respeitar as normas e procedimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Layout da loja. Indicadores de gestão de stocks Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Pastelaria/padaria.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		34. ORGANIZAR A OPERAÇÃO DE PEIXARIA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 40
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Avaliar a qualidade do pescado	CD 1.1.	Observando a composição e valor alimentar do pescado	
	CD 1.2.	Prevenindo a degradação do pescado	
	CD 1.3.	Utilizando métodos e parâmetros de avaliação da qualidade do pescado	
	CD 1.4.	Cumprindo a legislação básica	
	CD 1.5.	Atendendo aos efeitos da temperatura e humidade	
	CD 1.6.	Avaliando a qualidade dos produtos congelados e salgados secos	
	CD 1.7.	Avaliando a qualidade do marisco fresco e cozido	
RP2. Efetuar o aprovisionamento dos produtos na operação de peixaria	CD 2.1.	Garantindo a receção, conferência e verificação de qualidade do pescado	
	CD 2.2.	Detetando não conformidades e reclamações	
	CD 2.3.	Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação do pescado	
	CD 2.4.	Controlando os stocks	
	CD 2.5.	Garantindo o preenchimento correto dos formulários respeitantes à operação de Peixaria	
	CD 2.6.	Aplicando as técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras	
	CD 2.7.	Atendendo à sazonalidade dos produtos e cadências semanais	
RP3. Efetuar a organização do trabalho na operação de peixaria	CD 3.1.	Considerando as características da Peixaria: instalações, equipamentos, utensílios, fardamento e equipamentos de proteção individual.	
	CD 3.2.	Atendendo às regras de acondicionamento, armazenamento e conservação do pescado e de produtos não pescados	
	CD 3.3.	Respeitando as etapas de trabalho nos vários períodos do dia	
	CD 3.4.	Realizando tarefas de abertura e fecho da secção	
	CD 3.5.	Prevenindo os meios necessários à operação de Peixaria	
RP4. Organizar a preparação dos produtos de peixaria	CD 4.1.	Respeitando os processos e regras de preparação dos produtos de peixaria	
	CD 4.2.	Considerando as características da Peixaria: instalações, equipamentos, utensílios, fardamento e equipamentos de proteção individual.	
	CD 4.3.	Cumprindo as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação do pescado e de produtos não pescados	
	CD 4.4.	Considerando procedimentos de transformação do pescado	
RP5. Limpar e higienizar a secção de peixaria	CD 5.1.	Assegurando os procedimentos de higienização da secção	
	CD 5.2.	Considerando as boas práticas de higienização	
	CD 5.3.	Selecionando os produtos de higienização apropriados a cada tipo de situação	
	CD 5.4.	Preenchendo as fichas técnicas de higienização	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Cálculo da cobertura e dos stocks por categorias. Inventário realizado Plano de atuação na operação de peixaria Fichas técnicas de higienização preenchidas			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Avaliar a qualidade do pescado	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de uma peixaria Limpeza e higienização Classificação das espécies de pescado 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na avaliação da qualidade do pescado Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Identificar as características e as regras de funcionamento de uma peixaria Diferenciar as várias espécies de pescado Identificar as diversas formas de apresentação do pescado Relacionar as características de composição do pescado com o seu valor. Identificar as alterações físico- 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Composição e valor alimentar do pescado ▪ Processo de degradação do pescado ▪ Métodos e parâmetros de avaliação de qualidade do pescado fresco, congelado, seco e do marisco ▪ Processos e métodos de conservação ▪ Principais formas de acondicionamento e armazenagem 	<p>químicas observáveis ao longo do processo de conservação.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliar as características físico-sensoriais do pescado fresco e proceder à categorização do grau de frescura. ▪ Avaliar a qualidade de produtos congelados e salgados secos e categorizar em termos de qualidade. 	<p>corretivas e melhorias para a unidade.</p>
<p>RP2. Efetuar o aprovisionamento dos produtos na operação de peixaria</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Sistemas informáticos na gestão da loja ▪ Materiais e equipamentos de loja. ▪ Aprovisionamento e gestão de stocks de pescado <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à peixaria ▪ Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de uma peixaria ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de peixaria ▪ Limpeza e higienização ▪ Procedimentos de organização de uma peixaria ▪ Classificação das espécies de pescado ▪ Espécies de pescado com valor comercial – o sortido da peixaria ▪ Fatores que influenciam o estado de frescura ▪ Processos e métodos de conservação ▪ Principais formas de acondicionamento e armazenagem 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de peixaria ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos ▪ Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade ▪ Utilizar os equipamentos e utensílios de uma peixaria ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma peixaria ▪ Diferenciar as várias espécies de pescado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
<p>RP3. Efetuar a organização do trabalho na operação de peixaria</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de uma peixaria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de peixaria ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos ▪ Utilizar os equipamentos e utensílios de uma peixaria ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma peixaria ▪ Diferenciar as várias espécies de 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de peixaria ▪ Limpeza e higienização ▪ Procedimentos de organização de uma peixaria ▪ Classificação das espécies de pescado ▪ Espécies de pescado com valor comercial – o sortido da peixaria ▪ Formas de apresentação do pescado ▪ Fatores que influenciam o estado de frescura ▪ Processos e métodos de conservação ▪ Principais formas de acondicionamento e armazenagem 	<p>pescado</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar as diversas formas de apresentação do pescado 	<p>para a unidade.</p>
<p>RP4. Organizar a preparação dos produtos de peixaria</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja. ▪ Operações de transformação de alimentos. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de uma peixaria ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de peixaria ▪ Limpeza e higienização ▪ Procedimentos de organização de uma peixaria ▪ Processos de transformação na peixaria ▪ Classificação das espécies de pescado ▪ Espécies de pescado com valor comercial – o sortido da peixaria ▪ Formas de apresentação do pescado ▪ Fatores que influenciam o estado de frescura ▪ Processos e métodos de conservação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de peixaria ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos ▪ Utilizar os equipamentos e utensílios de uma peixaria ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma peixaria ▪ Identificar boas práticas nos processos de transformação ▪ Aplicar técnicas de transformação dos produtos de peixaria ▪ Diferenciar as várias espécies de pescado ▪ Descrever as aplicações culinárias das várias peças de cada uma das espécies animais. ▪ Identificar as diversas formas de apresentação do pescado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
<p>RP5. Limpar e higienizar a secção de peixaria</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de peixaria ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma peixaria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades,

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de uma peixaria ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de peixaria ▪ Limpeza e higienização 		nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Indicadores de gestão de stocks</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Peixaria.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		35. EMBALAR E ROTULAR O PESCADO E SEUS DERIVADOS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 75
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Embalar o pescado e seus derivados	CD 1.1.	Considerando as técnicas de marketing na conceção de embalagens	
	CD 1.2.	Reconhecendo os tipos de materiais disponíveis e respetivas vantagens e inconvenientes	
	CD 1.3.	Utilizando corretamente embaladoras	
	CD 1.4.	Avaliando a qualidade das embalagens	
	CD 1.5.	Verificando se as embalagens cumprem as respetivas menções obrigatórias e se estão de acordo com as disposições legais	
RP2. Rotular o pescado e seus derivados	CD 2.1.	Reconhecendo as funções da rotulagem	
	CD 2.2.	Aplicando o conhecimento sobre os tipos de materiais disponíveis e respetivas vantagens e inconvenientes	
	CD 2.3.	Utilizando corretamente rotuladoras	
	CD 2.4.	Verificando se os rótulos cumprem as respetivas menções obrigatórias e se estão de acordo com as disposições legais	
	CD 2.5.	Recorrendo ao sistema informático de gestão da loja	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.).			
Pescado e derivados embalados			
Pescado e seus derivados rotulados			
Plano de atuação na operação de embalagem e rotulagem do pescado e seus derivados			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Embalar o pescado e seus derivados.	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja ▪ Layout da loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnicas de marketing na conceção de embalagens ▪ Embalagem e rotulagem de produtos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na embalagem de pescado e derivados. ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos ▪ Aplicar procedimentos de exposição e reposição dos produtos ▪ Identificar os diferentes tipos de embalagem e rotulagem do pescado e seus derivados ▪ Embalar pescado e seus derivados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Rotular o pescado e seus derivados	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Sistemas informáticos na gestão da loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Técnicas de marketing na conceção de embalagens Embalagem e rotulagem de produtos 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na embalagem de pescado e derivados. Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Identificar os diferentes tipos de embalagem e rotulagem do pescado e seus derivados Rotular pescado e seus derivados Aplicar os procedimentos de rotulagem, precificação e etiquetagem dos produtos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Indicadores de gestão de stocks</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas para a operação de decoração de vitrinas/exposições em perecíveis.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		36. EFETUAR A APRESENTAÇÃO COMERCIAL DO PESCADO FRESCO, SALGADO SECO E CONGELADO	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 76,78
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Efetuar a limpeza e manutenção da banca, equipamentos e utensílios de exposição do pescado	CD 1.1.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 1.2.	Cumprindo as regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios	
	CD 1.3.	Considerando as boas práticas de higienização	
	CD 1.4.	Reconhecendo quais os produtos de higienização apropriados a cada tipo de material, equipamento e utensílio	
	CD 1.5.	Preenchendo as fichas técnicas de higienização	
RP2. Efetuar a exposição do pescado fresco na bancada	CD 2.1.	Considerando a disposição e arrumação de cada espécie	
	CD 2.2.	Assegurando que o pescado mantém a temperatura ideal através da colocação de gelo	
	CD 2.3.	Garantindo a manutenção e limpeza da bancada	
	CD 2.4.	Garantindo que todos os elementos da decoração da bancada promovem a venda do pescado	
	CD 2.5.	Reconhecendo a importância da imagem e respeitando as orientações do plano de visual merchandising	
	CD 2.6.	Respeitando as disposições legais e normativos relativos ao comércio de pescado	
RP3. Efetuar a exposição do bacalhau salgado seco	CD 3.1.	Assegurando a manutenção do bacalhau salgado seco em exposição à temperatura ambiente	
	CD 3.2.	Garantindo a exposição por calibre e origem	
	CD 3.3.	Reconhecendo a importância da imagem e respeitando as orientações do plano de visual merchandising	
	CD 3.4.	Respeitando as disposições legais e normativos relativos ao comércio de pescado	
RP4. Efetuar a disposição dos produtos congelados	CD 4.1.	Garantindo o funcionamento correto do expositor	
	CD 4.2.	Assegurando a disposição de produtos congelados a granel e embalados	
	CD 4.3.	Respeitando as orientações do plano de visual merchandising	
	CD 4.4.	Respeitando as disposições legais e normativos relativos ao comércio de pescado	
RP5. Aplicar as técnicas de marketing na comercialização dos produtos do pescado fresco	CD 5.1.	Garantindo a disponibilização do preço e de informação ao cliente	
	CD 5.2.	Assegurando a rastreabilidade dos produtos expostos	
	CD 5.3.	Promovendo e cumprindo as diretivas de rotação de produtos	
	CD 5.4.	Reconhecendo a importância da imagem e respeitando as orientações do plano de visual merchandising	
	CD 5.5.	Respeitando as disposições legais e normativos relativos ao comércio de pescado	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.).			
Plano de atuação na operação de apresentação comercial do pescado fresco, salgado seco e congelado			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Efetuar a limpeza e manutenção da banca, equipamentos e utensílios de exposição do pescado	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Limpeza e higienização Procedimentos de organização de uma peixaria Marketing na comercialização do pescado Planificação de exposição de pescado para venda 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na limpeza e manutenção da banca, equipamentos e utensílios de exposição do pescado Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Efetuar a exposição do pescado fresco na bancada	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Layout da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. Técnicas de animação do ponto de venda Marketing na comercialização do pescado Planificação de exposição de pescado para venda Procedimentos inerentes à manipulação do pescado fresco Tipos de processamento do pescado fresco 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na exposição do pescado fresco na bancada Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Identificar os diferentes espaços e intervenientes na organização de uma loja Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Identificar e aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. Executar tarefas e operações de exposição comercial do pescado fresco Aplicar a metodologia de manuseamento adequado ao pescado Executar as tarefas de processamento de pescado refrigerado 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RP3. Efetuar a exposição do bacalhau salgado seco	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Layout da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. Técnicas de animação do ponto de venda Marketing na comercialização do pescado Planificação de exposição de pescado para venda Procedimentos inerentes à manipulação do pescado seco salgado Fases de processamento e conservação do pescado seco salgado 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na exposição bacalhau salgado seco Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Identificar e aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. Executar tarefas e operações de exposição comercial pescado salgado seco Executar as tarefas de processamento de pescado seco salgado 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RP4. Efetuar a disposição dos produtos congelados	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Layout da loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na disposição do pescado congelado Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Aplicar da legislação adequada à distribuição Identificar e aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	associados à operação de loja Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. ▪ Técnicas de animação do ponto de venda ▪ Marketing na comercialização do pescado ▪ Planificação de exposição de pescado para venda ▪ Procedimentos inerentes à manipulação do pescado congelado ▪ Etapas de processamento do pescado congelado 	equipamentos de exposição. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Executar tarefas e operações de exposição comercial do pescado congelado 	procedimentos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RP5. Aplicar as técnicas de marketing na comercialização dos produtos do pescado fresco	Noções de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área ▪ Legislação comercial Conhecimentos Fundamentais: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Layout da loja ▪ Língua inglesa Conhecimentos aprofundados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Comunicação e relações interpessoais Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estratégias de fidelização ▪ Estilos de comportamento assertivo ▪ Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. ▪ Técnicas de animação do ponto de venda ▪ Marketing na comercialização do pescado ▪ Planificação de exposição de pescado para venda 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na aplicação de técnicas de marketing na comercialização dos produtos do pescado fresco ▪ Aplicar estratégias de fidelização de clientes. ▪ Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição ▪ Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição ▪ Identificar e aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. ▪ Executar tarefas e operações de exposição comercial do pescado fresco ▪ Identificar os tipos de aplicações culinárias para os diferentes tipos de pescado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores de forma clara e assertiva.
RECURSOS EXTERNOS:			
Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Layout da loja. Indicadores de gestão de stocks Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Peixaria.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		37. AMANHAR E PREPARAR O PESCADO	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 77, 79
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Amanhar o pescado fresco	CD 1.1.	Considerando as etapas de amanho e preparação: descabeçamento e sangria, escarnar, eviscerar, lavar, postear, filetar, escalar.	
	CD 1.2.	Relacionando as técnicas de amanho do pescado fresco com a aplicação culinária	
	CD 1.3.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 1.4.	Utilizando os equipamentos e utensílios de acordo com os procedimentos técnicos e com as regras gerais de segurança.	
	CD 1.5.	Recorrendo aos utensílios, EPIs e consumíveis mais adequados	
RP2. Elaborar preparados de peixe	CD 2.1.	Considerando a tipologia de preparados de peixe	
	CD 2.2.	Assegurando os cuidados necessários à realização de preparados de peixe	
	CD 2.3.	Relacionando a elaboração de preparados de peixe com a aplicação culinária	
	CD 2.4.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 2.5.	Utilizando os equipamentos e utensílios de acordo com os procedimentos técnicos e com as regras gerais de segurança.	
	CD 2.6.	Recorrendo aos utensílios, EPIs e consumíveis mais adequados	
RP3. Cortar pescado congelado e seco salgado	CD 3.1.	Considerando os tipos de corte de pescado congelado e seco salgado	
	CD 3.2.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 3.3.	Selecionando e utilizando os equipamentos e utensílios de acordo com os procedimentos técnicos e com as regras gerais de segurança.	
RP4. Preparar marisco fresco	CD 4.1.	Aplicando técnicas e procedimentos de preparação de bivalves e crustáceos	
	CD 4.2.	Aplicando métodos e técnicas de conservação	
	CD 4.3.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 4.4.	Utilizando os equipamentos e utensílios de acordo com os procedimentos técnicos e com as regras gerais de segurança.	
RP5. Preparação de gastrópodes terrestres e marinhos	CD 5.1.	Aplicando técnicas e procedimentos de preparação gastrópodes terrestres e marinhos	
	CD 5.2.	Aplicando métodos e técnicas de conservação	
	CD 5.3.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 5.4.	Utilizando os equipamentos e utensílios de acordo com os procedimentos técnicos e com as regras gerais de segurança.	
RP6. Preparação de pescado fumado	CD 6.1.	Aplicando técnicas e procedimentos de preparação pescado fumado	
	CD 6.2.	Aplicando métodos e técnicas de conservação	
	CD 6.3.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 6.4.	Utilizando os equipamentos e utensílios de acordo com os procedimentos técnicos e com as regras gerais de segurança.	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Amanho e preparação do pescado fresco Elaboração de Preparados de peixe Corte de pescado congelado Corte de pescado seco salgado Preparação de marisco e gastrópodes Preparação de pescado fumado			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Amanhar o pescado fresco	Noções de: <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Conhecimentos Fundamentais: <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição no amanho do pescado fresco. Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os utensílios e equipamentos e tipos de corte adequados ao processo de preparação do pescado. Identificar os procedimentos de 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos de transformação: tipos de corte ▪ Etapas de amanho e preparação: descabeçamento e sangria, escarnar, eviscerar, lavar, postear, filetar, escalar. ▪ Técnicas de amanho do pescado fresco com a aplicação culinária 	<p>transformação na área da peixaria</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar boas práticas nos processos de transformação ▪ Executar tarefas manuais de amanho e preparação de pescado fresco ▪ Aplicando técnicas de preparação do pescado de acordo com a espécie e sua utilização nas diferentes indústrias. ▪ Preparar o produto de acordo com as necessidades do cliente. ▪ Identificar os tipos de aplicações culinárias para os diferentes tipos de pescado. 	
RP2. Elaborar preparados de peixe	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja ▪ Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos de transformação: tipos de corte 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na elaboração de preparados de peixe. ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Utilizar os utensílios e equipamentos e tipos de corte adequados ao processo de preparação do pescado. ▪ Identificar os procedimentos de transformação na área do talho ▪ Identificar boas práticas nos processos de transformação ▪ Executar tarefas manuais de preparação de pescado fresco ▪ Utilizar utensílios e equipamentos de amanho e preparação do pescado ▪ Utilização das técnicas de preparação do pescado de acordo com a aplicação culinária ▪ Efetuar a preparação do pescado de acordo com a espécie e sua utilização nas diferentes indústrias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP3. Cortar pescado congelado e seco salgado	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja ▪ Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos de transformação ▪ Tipos de peixe ▪ Métodos de demolha 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição no corte de pescado congelado e seco salgado ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e de higiene e segurança alimentar. ▪ Utilizar os utensílios e equipamentos e tipos de corte adequados ao processo de preparação do pescado. ▪ Identificar os procedimentos de transformação na área do talho ▪ Identificar boas práticas nos processos de transformação ▪ Executar tarefas manuais de preparação de pescado congelado e seco salgado ▪ Preparar o produto de acordo com as necessidades do cliente ▪ Efetuar a preparação do pescado de acordo com a espécie e sua utilização nas diferentes indústrias. ▪ Identificar os tipos de aplicações 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> Transformação: Tipos de cortes 	culinárias para os diferentes tipos de pescado	
RP4. Preparar marisco fresco	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Preparação de bivalves Preparação de crustáceos Métodos de conservação 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na preparação de marisco fresco Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Identificar boas práticas nos processos de transformação Efetuar a preparação do marisco fresco de acordo com a espécie e sua utilização nas diferentes indústrias. Identificar os tipos de aplicações culinárias para os diferentes tipos de marisco fresco. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP5. Preparação de gastrópodes terrestres e marinhos	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formas de preparação: limpeza, remoção de casca Métodos de conservação Métodos de acondicionamento 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na preparação de gastrópodes terrestres e marinhos Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Identificar boas práticas nos processos de transformação Efetuar a preparação de gastrópodes terrestres e marinhos de acordo com a espécie e sua utilização nas diferentes indústrias. Identificar os tipos de aplicações culinárias para gastrópodes terrestres e marinhos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP6. Preparação de pescado fumado	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipos de peixe Tipos de fumagem Transformação: Tipos de cortes 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na preparação de pescado fumado Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Identificar boas práticas nos processos de transformação Efetuar a preparação de pescado fumado de acordo com a espécie e sua utilização nas diferentes indústrias. Identificar os tipos de aplicações culinárias para pescado fumado 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS EXTERNOS:

Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja
Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja
Layout da loja.
Indicadores de gestão de stocks
Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis
Normas de segurança e saúde no trabalho.
Manuais de boas práticas para a operação de processos de transformação.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		38. ORGANIZAR A OPERAÇÃO DE TAKE AWAY	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 80, 81
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Efetuar o aprovisionamento dos produtos na operação de take away	CD 1.1. Garantindo a receção, conferência e verificação de qualidade dos produtos de take away		
	CD 1.2. Detetando não conformidades e reclamações		
	CD 1.3. Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos de take away e das respetivas matérias-primas		
	CD 1.4. Controlando os stocks		
	CD 1.5. Verificando e garantindo o preenchimento correto dos formulários de encomenda e entrega		
	CD 1.6. Atendendo à sazonalidade dos produtos e cadências semanais		
RP2. Efetuar a organização do trabalho na operação de take away	CD 2.1. Considerando as características da take away: instalações, equipamentos, utensílios, fardamento e equipamentos de proteção individual.		
	CD 2.2. Cumprindo a legislação reguladora da comercialização de produtos alimentares		
	CD 2.3. Atendendo às regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos de take away		
	CD 2.4. Garantindo a higienização, manutenção e conservação dos equipamentos e utensílios da operação de take away		
	CD 2.5. Realizando tarefas de abertura e fecho da secção		
	CD 2.6. Prevendo os meios necessários à operação de Take away		
RP3. Organizar a preparação dos produtos de take away	CD 3.1. Considerando os processos de preparação dos produtos de take away		
	CD 3.2. Considerando as características da take away: instalações, equipamentos, utensílios, fardamento e equipamentos de proteção individual.		
	CD 3.3. Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos de take away		
	CD 3.4. Recorrendo a receitas e fichas técnicas		
RP4. Limpar e higienizar a secção de take away	CD 4.1. Assegurando os procedimentos de higienização da secção		
	CD 4.2. Considerando as boas práticas de higienização		
	CD 4.3. Selecionando os produtos de higienização apropriados a cada tipo de situação		
	CD 4.4. Preenchendo as fichas técnicas de higienização		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Cálculo da cobertura e dos stocks por categorias. Inventário realizado. Plano de atuação na operação de take away. Fichas técnicas de higienização preenchidas			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Efetuar o aprovisionamento dos produtos na operação de take away	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de um take away Tecnologia dos equipamentos e utensílios de take away Limpeza e higienização Procedimentos de organização de um take away Produtos pré-confecionados, produtos confecionados e assados 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de take away Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e de higiene e segurança alimentar. Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Utilizar os equipamentos e utensílios de um take away Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de um take away 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Efetuar a organização do trabalho na operação de take away	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de um take away Tecnologia dos equipamentos e utensílios de take away Limpeza e higienização Procedimentos de organização de um take away Produtos pré-confecionados, produtos confecionados e assados 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de take away Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os equipamentos e utensílios de um take away Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de take away 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RP3. Organizar a preparação dos produtos de take away	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. Operações de transformação de alimentos. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de um take away Tecnologia dos equipamentos e utensílios de take away Limpeza e higienização Procedimentos de organização de um take away Processos de transformação Processos de preparação dos produtos de take away Produtos pré-confecionados, produtos confecionados e assados 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de take away Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Utilizar os equipamentos e utensílios de um take away Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de um take away Aplicar procedimentos de transformação no take away Identificar boas práticas nos processos de transformação Aplicar técnicas de transformação dos produtos de take away 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP4. Limpar e higienizar a secção de take away	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização e funcionamento de um take away Tecnologia dos equipamentos e utensílios de take away Limpeza e higienização 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de take away Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de um take away 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Indicadores de gestão de stocks</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Take away.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		39. APLICAR OS MÉTODOS DE PRODUÇÃO, EMBALAMENTO E CONSERVAÇÃO DE PRODUTOS TAKE AWAY	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 82, 83, 84
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Conservar e armazenar as matérias-primas utilizadas no take away	CD 1.1.	Atendendo à origem, classificação, características e frescura dos géneros alimentícios utilizados no take away	
	CD 1.2.	Controlando fatores de influência e estados de frescura das matérias-primas utilizadas no take away	
	CD 1.3.	Dominando e aplicando procedimentos de conservação	
	CD 1.4.	Garantindo o cumprimento das boas práticas de armazenamento	
RP2. Confeccionar os produtos de take away	CD 2.1.	Considerando as matérias-primas necessárias e respetivas propriedades	
	CD 2.2.	Recorrendo a receitas e fichas técnicas	
	CD 2.3.	Considerando as técnicas de preparação e confeção dos produtos	
	CD 2.4.	Procedendo ao controlo de qualidade do processo de produção	
	CD 2.5.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 2.6.	Separando frescos e congelados	
	CD 2.7.	Realizando a demolha, temperos e marinadas	
	CD 2.8.	Controlando a confeção por lote de produção	
	CD 2.9.	Procedendo a provas e registos de temperatura	
RP3. Acondicionar e conservar os produtos de take away	CD 3.1.	Garantindo a receção, conferência e verificação de qualidade dos produtos de take away	
	CD 3.2.	Cumprindo as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos produtos de take away	
	CD 3.3.	Aplicando técnicas de verificação da temperatura e de funcionamento e manutenção de câmaras	
	CD 3.4.	Dominando e cumprindo a legislação reguladora da comercialização de produtos alimentares	
	CD 3.5.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Produtos de take away confeccionados, acondicionados e preparados			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Conservar e armazenar as matérias-primas utilizadas no take away	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Géneros alimentícios de origem vegetal utilizados no take away Géneros alimentícios de origem animal utilizados no take away Controlo de qualidade dos géneros alimentícios utilizados no take away 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na confeção dos produtos de take away Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Identificar os géneros alimentícios de origem vegetal e animal utilizados no take away. Reconhecer os fatores influentes na qualidade dos géneros alimentícios utilizados no take away. Verificar e controlar a qualidade dos géneros alimentícios utilizados no take away. Aplicar os métodos de conservação e armazenamento dos géneros alimentícios utilizados no take away Caracterizar o processo de preparação das matérias-primas. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Confeccionar os produtos de take away	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação Técnicas de preparação e confeção dos produtos Preparação da matéria-prima e confeção 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na confeção dos produtos de take away Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e de higiene e segurança alimentar. Identificar os procedimentos de transformação na área do take away Identificar boas práticas nos processos de transformação Aplicar métodos e técnicas de preparação e confeção dos produtos de take away. Aplicar técnicas de preparação e confeção dos produtos Identificar o tipo de Matérias primas utilizadas na confeção. Caracterizar o processo de preparação das matérias-primas. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP3. Acondicionar e conservar os produtos de take away	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Layout da loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação Técnicas de verificação da temperatura e de funcionamento e manutenção de câmaras 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição no acondicionamento e conservação de produtos take away Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e de higiene e segurança alimentar. Aplicar a legislação adequada à distribuição Identificar e aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. Aplicar os métodos de acondicionamento, armazenagem e conservação dos produtos de take away. Aplicar as normas de comercialização das carnes e produtos cárneos. Aplicar técnicas de verificação da temperatura e de funcionamento e manutenção de câmaras 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Indicadores de gestão de stocks</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas para a operação de processos de transformação..</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		40. PREPARAR E CONFECIONAR CARNES ASSADAS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 85
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Assar os diversos tipos de carnes	CD 1.1.	Considerando as características organolépticas das carnes para assar e respetivos temperos	
	CD 1.2.	Considerando os procedimentos e técnicas a seguir no processo de assar carnes (ponto de cozedura e controlo da temperatura)	
	CD 1.3.	Garantindo a manutenção e higienização dos equipamentos de assar	
	CD 1.4.	Verificando e garantindo o preenchimento correto dos formulários de encomenda e entrega	
RP2. Acondicionar e conservar as carnes assadas	CD 2.1.	Procedendo ao controlo de temperatura após o processo de assar carnes	
	CD 2.2.	Cumprindo as regras de acondicionamento e conservação das carnes assadas	
	CD 2.3.	Atendendo às condições de conservação (local, temperatura e outros)	
	CD 2.4.	Seguindo as boas práticas de conservação de carnes assadas	
	CD 2.5.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Carnes assadas confeccionadas e acondicionadas Formulários de controlo do processo preenchidos.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Assar os diversos tipos de carnes	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação Procedimentos e técnicas de assar carnes (ponto de cozedura e controlo da temperatura) 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de assar os diversos tipos de carne Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Aplicar os procedimentos inerentes ao processo de preparar carnes para assar. Aplicar procedimentos e técnicas de assar carnes (ponto de cozedura e controlo da temperatura) 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP2. Acondicionar e conservar as carnes assadas	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Layout da loja <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição no acondicionamento e conservação de carnes assadas Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Aplicar a legislação adequada à distribuição Aplicar os procedimentos inerentes ao processo de preparar carnes para assar. Aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	associados à operação de loja <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos de transformação ▪ Boas práticas de conservação de carnes assadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar os métodos de acondicionamento, armazenagem e conservação dos produtos de take away. ▪ Aplicar as normas de comercialização das carnes e produtos cárneos. 	
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Indicadores de gestão de stocks</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas para a operação de processos de transformação.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		41. ORGANIZAR A OPERAÇÃO DE TALHO	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 86, 87
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Efetuar o aprovisionamento dos produtos na operação de talho	CD 1.1.	Garantindo a receção, conferência e verificação de qualidade dos produtos cárneos e não cárneos	
	CD 1.2.	Detetando não conformidades e reclamações	
	CD 1.3.	Respeitando as regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos cárneos não cárneos	
	CD 1.4.	Controlando os stocks	
	CD 1.5.	Garantindo o preenchimento correto dos formulários respeitantes à operação de Talho	
	CD 1.6.	Cumprindo as regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios	
	CD 1.7.	Atendendo à sazonalidade dos produtos e cadências semanais	
RP2. Efetuar a organização do trabalho na operação de talho	CD 2.1.	Considerando as características do Talho: instalações, equipamentos, utensílios, fardamento e equipamentos de proteção individual.	
	CD 2.2.	Dominando a terminologia utilizada na operação de Talho	
	CD 2.3.	Atendendo às regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos cárneos não cárneos	
	CD 2.4.	Respeitando as etapas de trabalho nos vários períodos do dia	
	CD 2.5.	Realizando tarefas de abertura e fecho da secção	
	CD 2.6.	Prevenindo os meios necessários à operação de Talho	
RP3. Organizar a preparação dos produtos de talho	CD 3.1.	Respeitando os processos e regras de preparação dos produtos de Talho	
	CD 3.2.	Considerando as características do Talho: instalações, equipamentos, utensílios, fardamento e equipamentos de proteção individual.	
	CD 3.3.	Atendendo às regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos cárneos não cárneos	
	CD 3.4.	Dominando os procedimentos de transformação dos produtos de Talho	
	CD 3.5.	Recorrendo a fichas técnicas	
RP4. Limpar e higienizar a secção de talho	CD 4.1.	Dominando os procedimentos de higienização da secção	
	CD 4.2.	Considerando as boas práticas de higienização	
	CD 4.3.	Reconhecendo quais os produtos de higienização apropriados a cada tipo de situação	
	CD 4.4.	Preenchendo as fichas técnicas de higienização	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Cálculo da cobertura e dos stocks por categorias. Inventário realizado Plano de atuação na operação de talho Fichas técnicas de higienização preenchidas			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Efetuar o aprovisionamento dos produtos na operação de talho	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Sistemas informáticos na gestão da loja Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias Produtos e suas características. 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de talho Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os equipamentos de movimentação e elevação de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade Utilizar os equipamentos e utensílios de 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de um talho ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de talho ▪ Limpeza e higienização ▪ Procedimentos de organização de um talho ▪ Espécies animais e suas características ▪ Terminologia animal associada a cada espécie ▪ Classificação das peças de cada espécie 	<p>um talho</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de um talho 	
<p>RP2. Efetuar a organização do trabalho na operação de talho</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de um talho ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de talho ▪ Limpeza e higienização ▪ Procedimentos de organização de um talho ▪ Espécies animais e suas características ▪ Terminologia animal associada a cada espécie ▪ Classificação das peças de cada espécie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de talho ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Identificar as características e as regras de funcionamento de um talho ▪ Utilizar os equipamentos e utensílios de um talho ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de um talho 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
<p>RP3. Organizar a preparação dos produtos de talho</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de um talho 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de talho ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho e de higiene e segurança alimentar. ▪ Utilizar os equipamentos e utensílios de um talho ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de um talho ▪ Identificar os procedimentos de transformação no talho ▪ Identificar boas práticas nos processos de transformação ▪ Enumerar as diversas técnicas de transformação dos produtos de talho ▪ Descrever as aplicações culinárias das várias peças de cada uma das espécies 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de talho ▪ Limpeza e higienização ▪ Procedimentos de organização de um talho ▪ Processos de transformação ▪ Espécies animais e suas características ▪ Terminologia animal associada a cada espécie ▪ Classificação das peças de cada espécie ▪ Aplicação culinária das várias peças de cada espécie 	animais.	para a unidade.
RP4. Limpar e higienizar a secção de talho	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização e funcionamento de um talho ▪ Tecnologia dos equipamentos e utensílios de talho ▪ Limpeza e higienização 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de talho ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Identificar as características e as regras de funcionamento de um talho ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de um talho 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Layout da loja. Indicadores de gestão de stocks Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas para a organização da Operação de Talho.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		42. DESOSSAR E CORTAR AS PEÇAS DO SUÍNO	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 88
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Desossar as peças de suíno	CD 1.1.	Considerando os procedimentos relativos à desossa da perna, da pá e do vão.	
	CD 1.2.	Considerando as técnicas de separação do entrecosto da entremeada	
	CD 1.3.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 1.4.	Cumprindo as regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios	
	CD 1.5.	Recorrendo aos utensílios, EPIs e consumíveis mais adequados	
RP2. Cortar as peças de suíno	CD 2.1.	Considerando os procedimentos relativos ao corte de costeletas, da entremeada, do entrecosto, das bifanas, do lombinho, da pá e do chispe.	
	CD 2.2.	Considerando os procedimentos de corte das miudezas brancas e vermelhas.	
	CD 2.3.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 2.4.	Cumprindo as regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios	
	CD 2.5.	Recorrendo aos utensílios, EPIs e consumíveis mais adequados	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Desossa e corte de peças de suíno realizadas Plano de atuação na operação de desossa e corte de peças de suíno			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Desossar as peças de suíno	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação Procedimentos de desossa de peças suínos 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na desossa das peças do suíno. Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Identificar os procedimentos de transformação na área do talho Identificar boas práticas nos processos de transformação Efetuar a desossa das peças do suíno Utilizar os equipamentos e utensílios de um talho Preparar o produto de acordo com as necessidades do cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP2. Cortar as peças de suíno	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na desossa das peças do suíno. Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Identificar os procedimentos de transformação na área do talho Identificar boas práticas nos processos de transformação Efetuar o corte das peças do suíno 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none">▪ Processos de transformação▪ Procedimentos, tipos e técnicas de corte de peças de suínos	<ul style="list-style-type: none">▪ Utilizar os equipamentos e utensílios de um talho▪ Preparar o produto de acordo com as necessidades do cliente▪ Aplicar técnicas de corte	
RECURSOS EXTERNOS:			
Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Layout da loja. Indicadores de gestão de stocks Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas para a operação de processos de transformação.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		43. DESOSSAR E CORTAR AS PEÇAS DO BOVINO	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 89
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Desossar as peças de bovino	CD 1.1.	Considerando os procedimentos relativos à desossa da vazia.	
	CD 1.2.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 1.3.	Cumprindo as regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios	
	CD 1.4.	Recorrendo aos utensílios, EPIs e consumíveis mais adequados	
RP2. Cortar as peças de bovino	CD 2.1.	Considerando os procedimentos relativos ao corte do quarto anterior (chambão, pá, acém e peito) e do quarto posterior (vazia, lombo, aba e peças do redondo)	
	CD 2.2.	Considerando o corte das miudezas brancas e vermelhas.	
	CD 2.3.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 2.4.	Cumprindo as regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios	
	CD 2.5.	Recorrendo aos utensílios, EPIs e consumíveis mais adequados	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Desossa e corte de peças de bovino realizadas Plano de atuação na operação de desossa e corte de peças de bovino			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Desossar as peças de bovino	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação no talho Procedimentos de desossa de peças de bovinos 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na desossa das peças do bovino. Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Identificar os procedimentos de transformação na área do talho Utilizar os equipamentos e utensílios de um talho Preparar o produto de acordo com as necessidades do cliente Aplicar técnicas de corte 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP2. Cortar as peças de bovino	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na desossa das peças do bovino. Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Identificar boas práticas nos processos de transformação Utilizar os equipamentos e utensílios de um talho Preparar o produto de acordo com as necessidades do cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none">▪ Processos de transformação no talho▪ Procedimentos, tipos e técnicas de corte de peças de bovinos	<ul style="list-style-type: none">▪ Aplicar técnicas de corte	
RECURSOS EXTERNOS:			
Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Layout da loja. Indicadores de gestão de stocks Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas para a operação de processos de transformação..			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		44. PREPARAR AS PEÇAS DE OVINO, CAPRINO, AVES E LEPORÍDEOS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 90
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Desmanchar e cortar as peças de ovino e caprino	CD 1.1.	Rachando simetricamente a carcaça de ovinos e caprinos	
	CD 1.2.	Realizando o desmanche das peças de ovino e caprino	
	CD 1.3.	Considerando os procedimentos relativos ao corte das peças de ovino e caprino	
	CD 1.4.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 1.5.	Cumprindo as regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios	
	CD 1.6.	Recorrendo aos utensílios, EPIs e consumíveis mais adequados	
RP2. Separar e cortar as peças dos leporídeos	CD 2.1.	Considerando os procedimentos relativos ao corte das peças dos leporídeos	
	CD 2.2.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 2.3.	Cumprindo as regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios	
	CD 2.4.	Recorrendo aos utensílios, EPIs e consumíveis mais adequados	
RP3. Separar e cortar as peças de aves	CD 3.1.	Considerando os procedimentos relativos ao corte das peças de aves	
	CD 3.2.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 3.3.	Cumprindo as regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios	
	CD 3.4.	Recorrendo aos utensílios, EPIs e consumíveis mais adequados	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Desmancha e corte das peças de ovino e caprino. Separação e corte das peças dos leporídeos Separação e corte das peças de aves Plano de atuação na operação de desossa e corte de peças de bovino			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Desmanchar e cortar as peças de ovino e caprino	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação no talho Procedimentos de corte de corte das peças de ovinos e caprinos 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na Desmancha e corte das peças de ovino e caprino. Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Identificar boas práticas nos processos de transformação Utilizar os equipamentos e utensílios de um talho Preparar o produto de acordo com as necessidades do cliente Aplicar técnicas de corte de ovinos e caprinos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Separar e cortar as peças dos leporídeos	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação no talho Procedimentos de corte das peças dos leporídeos 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na Separação e corte das peças dos leporídeos. Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Identificar os procedimentos de transformação na área do talho Utilizar os equipamentos e utensílios de um talho Preparar o produto de acordo com as necessidades do cliente Aplicar técnicas de corte de leporídeos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP3. Separar e cortar as peças de aves	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação no talho Procedimentos de corte das peças de aves 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na Separação e corte das peças de aves. Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Identificar boas práticas nos processos de transformação Utilizar os equipamentos e utensílios de um talho Preparar o produto de acordo com as necessidades do cliente Aplicar técnicas de corte de aves 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Indicadores de gestão de stocks</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas para a operação de processos de transformação.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		45. ELABORAR PREPARADOS DE CARNE E CORTES ESPECIAIS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 91
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Elaborar preparados de carne	CD 1.1.	Considerando os procedimentos necessários à realização de preparados de suíno, bovino, ovino e aves	
	CD 1.2.	Considerando os procedimentos de elaboração de rotis, espetadas, picados, temperados e outros preparados.	
	CD 1.3.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 1.4.	Cumprindo as regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios	
	CD 1.5.	Recorrendo aos utensílios, EPIs e consumíveis mais adequados	
RP2. Efetuar cortes especiais	CD 2.1.	Considerando os procedimentos necessários à realização de cortes especiais no suíno e no bovino	
	CD 2.2.	Dominando terminologia e procedimentos necessários para a obtenção de cubos, fatiados, recheados, enrolado e naco	
	CD 2.3.	Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança alimentar	
	CD 2.4.	Cumprindo as regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios	
	CD 2.5.	Recorrendo aos utensílios, EPIs e consumíveis mais adequados	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Preparados de carne elaborados Cortes especiais de carne efetuados Plano de atuação na operação de desossa e corte de peças de bovino			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Elaborar preparados de carne	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional ▪ Segurança alimentar ▪ Fases do processo de melhoria contínua ▪ Materiais e equipamentos de loja ▪ Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Processos de transformação no talho ▪ Normas e procedimentos de preparados de carne 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na elaboração de preparados de carne. ▪ Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho ▪ Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos ▪ Identificar boas práticas nos processos de transformação ▪ Preparar o produto de acordo com as necessidades do cliente ▪ Aplicar técnicas e procedimentos de elaboração de preparados de carne 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Efetuar cortes especiais	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Operações de transformação de alimento <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processos de transformação no talho procedimentos e técnicas de cortes especiais no suíno e no bovino 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na realização de cortes especiais Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Identificar boas práticas nos processos de transformação Preparar o produto de acordo com as necessidades do cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Indicadores de gestão de stocks</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas para a operação de processos de transformação..</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		46. EXECUTAR A DECORAÇÃO DE VITRINAS/EXPOSIÇÕES EM PERECÍVEIS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 92
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Efetuar a limpeza e manutenção da vitrina dos produtos perecíveis, equipamentos e utensílios.	CD 1.1.	Assegurando os procedimentos de limpeza e manutenção da vitrina	
	CD 1.2.	Considerando as boas práticas de higienização associadas a cada tipo de vitrina	
	CD 1.3.	Selecionando os produtos de higienização apropriados a cada tipo de situação	
RP2. Implementar a disposição dos produtos perecíveis	CD 2.1.	Garantindo a disposição dos produtos e arrumação das espécies de forma cumprir o plano de merchandising	
	CD 2.2.	Prevenindo a oxidação dos produtos perecíveis	
	CD 2.3.	Cumprindo as regras de exposição de produtos perecíveis	
	CD 2.4.	Observando a necessidade de rotação de produtos	
	CD 2.5.	Atendendo às regras de rotulagem e precificação dos produtos	
RP3. Aplicar o merchandising e a promoção comercial dos produtos perecíveis	CD 3.1.	Reconhecendo a importância da imagem	
	CD 3.2.	Atendendo à dimensão estética na arrumação dos produtos: forma, dimensão, iluminação	
	CD 3.3.	Procurando obter um equilíbrio cromático, qualitativo e visual	
	CD 3.4.	Respeitando as orientações do plano de visual merchandising	
	CD 3.5.	Destacando produtos em promoção e para venda cruzada.	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Vitrinas, equipamentos e utensílios higienizados Vitrinas/expositores decorados Plano de atuação na operação de decoração de vitrinas/exposições em perecíveis			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Efetuar a limpeza e manutenção da vitrina dos produtos perecíveis, equipamentos e utensílios.	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Materiais e equipamentos de loja Procedimentos de exposição e reposição de mercadoria <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias Produtos e suas características. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Limpeza e higienização Tipos de montra e disposições criativas de produtos 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na decoração de vitrinas/exposições em perecíveis. Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Aplicar procedimentos de exposição e reposição dos produtos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP2. Implementar a disposição dos produtos perecíveis	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua Materiais e equipamentos de loja Layout da loja Procedimentos de exposição e 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de talho Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar. Analisar processos de melhoria contínua Aplicar a legislação adequada à distribuição Utilizar os materiais e equipamentos necessários ao manuseamento, armazenagem, conservação e exposição dos produtos Aplicar as regras de exposição, reposição 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>reposição de mercadorias</p> <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Reposição/exposição, merchandising e marketing operacional. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. Técnicas de animação do ponto de venda técnicas de merchandising mais adequadas ao produto 	<p>e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição.</p> <ul style="list-style-type: none"> Executar a decoração de vitrinas/expositores Aplicar procedimentos de exposição e reposição dos produtos Aplicar técnicas de exposição que estimulem a compra Aplicar os procedimentos de rotulagem, precificação e etiquetagem dos produtos Aplicar técnicas de venda sugestiva e venda cruzada 	<p>âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade.</p>
<p>RP3. Aplicar o merchandising e a promoção comercial dos produtos perecíveis</p>	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fases do processo de melhoria contínua Layout da loja Procedimentos de exposição e reposição de mercadorias Procedimentos de atendimento e venda <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais Reposição/exposição, merchandising e marketing operacional. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de fidelização Estilos de comportamento assertivo Organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. Técnicas de animação do ponto de venda técnicas de merchandising mais adequadas ao produto 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na operação de talho Aplicar estratégias de fidelização de clientes. Analisar processos de melhoria contínua Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Identificar e aplicar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. Identificar tipos de montra e disposições criativas de produtos Executar a decoração de vitrinas/expositores Aplicar procedimentos de exposição e reposição dos produtos Aplicar técnicas de exposição que estimulem a compra Aplicar os procedimentos de rotulagem, precificação e etiquetagem dos produtos Aplicar técnicas de venda sugestiva e venda cruzada 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade. Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Layout da loja.</p> <p>Indicadores de gestão de stocks</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas para a operação de decoração de vitrinas/exposições em perecíveis.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		47. MANIPULAR ALIMENTOS E MATÉRIAS PRIMAS DE FORMA SEGURA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 93
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Aplicar os procedimentos de segurança alimentar aquando da receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos	CD 1.1.	Cumprindo o enquadramento legal e normativo relativo à segurança alimentar	
	CD 1.2.	Atendendo às boas práticas de higiene na manipulação dos alimentos	
	CD 1.3.	Atuando de forma responsável e convergente com as práticas recomendadas para o manipulador	
RP2. Atuar de acordo com o Sistema HACCP	CD 2.1.	Evitando contaminações desde a fase de fabrico até à comercialização do produto	
	CD 2.2.	Reduzindo as três principais origens de contaminação	
	CD 2.3.	Atendendo às boas práticas de higiene na manipulação dos alimentos	
	CD 2.4.	Cumprindo o enquadramento legal e normativo relativo à segurança alimentar	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Sistemas de qualidade alimentar implementados			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Aplicar os procedimentos de segurança alimentar aquando da receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Legislação comercial. <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Enquadramento legal e normativo Conceitos fundamentais de higiene e segurança alimentar Principais causas de contaminação dos produtos alimentares Receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos higiene, limpeza e desinfeção Acondicionamento/embalagem de produtos frescos 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na aplicação de procedimentos de segurança alimentar aquando da receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos Identificar as obrigações legais relativas à higiene, saúde e segurança no trabalho e segurança alimentar. Identificar os principais conceitos associados à segurança alimentar e referir as boas práticas. Aplicar os procedimentos de segurança alimentar aquando da receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP2. Atuar de acordo com o Sistema HACCP	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Legislação comercial. <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional Segurança alimentar Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manuseamento, armazenamento e conservação de mercadorias. <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pré-requisitos de um sistema de Gestão da Segurança Alimentar. Análise de perigos e pontos críticos de controlo Principais causas de contaminação dos produtos alimentares 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição no acondicionamento e conservação dos produtos hortícolas e frutícolas. Identificar as etapas do Sistema HACCP, as suas vantagens e as dificuldades de implementação. Descrever os cuidados, responsabilidades e importância do papel do manipulador na garantia das boas práticas da segurança alimentar. Enumerar as boas práticas ao longo do processo de venda e distribuição de alimentos. Identificar os principais riscos associados às áreas de manipulação de alimentos. Identificar as normas de SST aplicadas à manipulação de carnes 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RECURSOS EXTERNOS:			
Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

Layout da loja.
Indicadores de gestão de stocks
Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis
Normas de segurança e saúde no trabalho.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		48. TRATAR E ENCAMINHAR RECLAMAÇÕES	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 94
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Analisar a situação de partida	CD 1.1.	Identificando as necessidades do cliente, as razões do seu contacto e os contornos da situação (avaria, falha operacional, insatisfação, outra)	
	CD 1.2.	Questionando o cliente de forma a obter mais informações relativamente à situação	
	CD 1.3.	Consultando e registando a informação sobre o cliente e o processo de venda no sistema informático	
	CD 1.4.	Avaliando a situação, as hipóteses de solução e agindo de acordo com o nível de autonomia	
	CD 1.5.	Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente, em língua portuguesa ou outra língua estrangeira	
RP2. Resolver e/ou reencaminhar reclamações de cliente	CD 2.1.	Respeitando os regulamentos e as condições contratuais do processo de venda	
	CD 2.2.	Solicitando pareceres técnicos (jurídicos, financeiro, outro.) para apoio à tomada de decisão	
	CD 2.3.	Propondo soluções para a resolução do problema e obtendo a concordância do cliente para resolução da reclamação/litígio	
	CD 2.4.	Considerando os padrões de qualidade definidos para o tratamento de reclamações e resolução de litígio	
	CD 2.5.	Demonstrando calma e controlo emocional e proatividade na procura de soluções que beneficiem ambas as partes	
	CD 2.6.	Encaminhando para superior hierárquico ou outro serviço definido nos procedimentos internos	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Reclamações recebidas, encaminhadas e tratadas			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Analisar a situação de partida	Noções de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área ▪ Legislação comercial ▪ Língua inglesa Conhecimentos Fundamentais: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fases do processo de melhoria contínua Conhecimentos aprofundados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Comunicação e relações interpessoais ▪ Técnicas de comunicação assertiva Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estratégias de fidelização ▪ Estilos de comportamento assertivo ▪ Técnicas de controlo e gestão de stress profissional ▪ Estratégias de gestão das emoções 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na receção do cliente ▪ Aplicar estratégias de fidelização de clientes ▪ Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição ▪ Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação ▪ Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços ▪ Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. ▪ Comunicar assertivamente no contexto da gestão de reclamações. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. ▪ Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. ▪ Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
	RP2. Resolver e/ou reencaminhar reclamações de cliente	Noções de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área ▪ Legislação comercial ▪ Língua inglesa Conhecimentos Fundamentais: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fases do processo de melhoria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição no tratamento de reclamações ▪ Aplicar estratégias de fidelização de clientes ▪ Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>contínua</p> <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Comunicação e relações interpessoais ▪ Técnicas de comunicação assertiva <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estratégias de fidelização ▪ Estilos de comportamento assertivo ▪ Técnicas de controlo e gestão de stress profissional ▪ Estratégias de gestão das emoções 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição ▪ Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação ▪ Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços ▪ Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. ▪ Comunicar assertivamente no contexto da gestão de reclamações. ▪ Tratar situações de reclamação ▪ Encaminhar situações de reclamação 	<p>normas e procedimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e melhorias para a unidade. ▪ Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. ▪ Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		49. PREVENIR E COMBATER INCÊNDIOS	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 95
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Verificar medidas de prevenção	CD 1.1.	Considerando os planos de emergência: metodologias, meios e equipamentos necessários	
	CD 1.2.	Atendendo aos procedimentos em emergência definidos pela entidade empregadora	
	CD 1.3.	Cumprindo os critérios de localização e manutenção de equipamentos de combate, de evacuação e de primeiros socorros	
	CD 1.4.	Verificando equipamentos de proteção individual e respetivas características	
RP2. Utilizar extintor	CD 2.1.	Atendendo ao plano de emergência da entidade	
	CD 2.2.	Cumprindo as estratégias e táticas de ataque a incêndio	
	CD 2.3.	Agindo de acordo com os procedimentos definidos para a utilização do extintor	
RP3. Utilizar carretel	CD 3.1.	Atendendo ao plano de emergência da entidade	
	CD 3.2.	Cumprindo as estratégias e táticas de ataque a incêndio	
	CD 3.3.	Agindo de acordo com os procedimentos definidos para a utilização do carretel	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Medidas de prevenção verificadas e cumpridas Utilização de extintor e carretel			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Verificar medidas de prevenção	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilos de comportamento assertivo Técnicas de controlo e gestão de stress profissional Estratégias de gestão das emoções Planos de emergência: metodologias, meios e equipamentos necessários 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na verificação de medidas de prevenção Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Identificar os diferentes espaços e intervenientes na organização de uma loja Aplicar técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. Utilizar os meios de 1.ª intervenção. Aplicar técnicas de 1.ª intervenção em primeiros socorros. Aplicar os procedimentos estabelecidos nos planos de emergência. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RP2. Utilizar extintor	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilos de comportamento assertivo Técnicas de controlo e gestão de stress profissional Estratégias de gestão das emoções Planos de emergência: metodologias, meios e equipamentos necessários 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na utilização do extintor Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. Utilizar os meios de 1.ª intervenção. Aplicar técnicas de 1.ª intervenção em primeiros socorros. Aplicar os procedimentos estabelecidos nos planos de emergência. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP3. Utilizar carretel	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilos de comportamento assertivo Técnicas de controlo e gestão de stress profissional Estratégias de gestão das emoções Planos de emergência: metodologias, meios e equipamentos necessários 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na utilização do carretel Aplicar normas de saúde e segurança no trabalho Aplicar técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. Utilizar os meios de 1.ª intervenção. Aplicar técnicas de 1.ª intervenção em primeiros socorros. Aplicar os procedimentos estabelecidos nos planos de emergência. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja</p> <p>Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja</p> <p>Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis</p> <p>Normas de segurança e saúde no trabalho.</p> <p>Manuais de boas práticas</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		50. ATUAR EM SITUAÇÕES DE CRISE	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 96
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Atuar sobre produtos sabotados	CD 1.1.	Atuando de acordo com as metodologias e seguindo os procedimentos do plano de emergência da entidade empregadora.	
	CD 1.2.	Utilizando os meios e equipamentos necessários e colocados à disposição para situações de produtos sabotados	
RP2. Atuar em caso de acidentes com clientes	CD 2.1.	Atuando de acordo com as metodologias e seguindo os procedimentos do plano de emergência da entidade empregadora.	
	CD 2.2.	Utilizando os meios e equipamentos necessários e colocados à disposição para situações de acidentes com clientes	
RP3. Atuar em caso de terrorismo	CD 3.1.	Atuando de acordo com as metodologias e seguindo os procedimentos do plano de emergência da entidade empregadora.	
	CD 3.2.	Utilizando os meios e equipamentos necessários e colocados à disposição para situações de terrorismo	
RP4. Atuar em caso de ato violento	CD 4.1.	Atuando de acordo com as metodologias e seguindo os procedimentos do plano de emergência da entidade empregadora.	
	CD 4.2.	Utilizando os meios e equipamentos necessários e colocados à disposição para situações de atos violentos	
RP5. Atuar em caso de acidente na loja	CD 5.1.	Atuando de acordo com as metodologias e seguindo os procedimentos do plano de emergência da entidade empregadora.	
	CD 5.2.	Utilizando os meios e equipamentos necessários e colocados à disposição para situações de acidente na loja	
RP6. Atuar em caso de falha de comunicação/sistema	CD 6.1.	Atuando de acordo com as metodologias e seguindo os procedimentos do plano de emergência da entidade empregadora.	
	CD 6.2.	Utilizando os meios e equipamentos necessários e colocados à disposição para situações de falha de comunicação/sistema	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Plano de atuação em situação de crise			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Atuar sobre produtos sabotados	Noções de: <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial Conhecimentos aprofundados: <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none"> Estilos de comportamento assertivo Técnicas de controlo e gestão de stress profissional Estratégias de gestão das emoções Cenários e procedimentos de crise 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na atuação sobre produtos sabotados Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Aplicar técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional Aplicar os procedimentos a seguir em situações de crise com vista a manter a segurança dos colaboradores, cliente e pessoas de entidades terceiras. Planear, preparar e supervisionar as equipas para uma ação de forma rápida. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
	RP2. Atuar em caso de acidentes com clientes	Noções de: <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Língua inglesa Conhecimentos aprofundados: <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na atuação em caso de acidentes com clientes Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional Prestar apoio ao cliente Aplicar vocabulário específico da língua inglesa Aplicar os procedimentos a seguir em

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>interpessoais</p> <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estilos de comportamento assertivo ▪ Técnicas de controlo e gestão de stress profissional ▪ Estratégias de gestão das emoções ▪ Cenários e procedimentos de crise 	<p>situações de crise com vista a manter a segurança dos colaboradores, cliente e pessoas de entidades terceiras.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planear, preparar e supervisionar as equipas para uma ação de forma rápida. 	<p>e com normas de qualidade.</p>
RP3. Atuar em caso de terrorismo	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área ▪ Língua inglesa <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Comunicação e relações interpessoais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estilos de comportamento assertivo ▪ Técnicas de controlo e gestão de stress profissional ▪ Estratégias de gestão das emoções ▪ Cenários e procedimentos de crise 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na atuação em caso de acidentes com clientes ▪ Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional ▪ Aplicar vocabulário específico da língua inglesa ▪ Aplicar procedimentos a seguir em situações de crise com vista a manter a segurança dos colaboradores, cliente e pessoas de entidades terceiras. ▪ Planear, preparar e supervisionar as equipas para uma ação de forma rápida. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. ▪ Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RP4. Atuar em caso de ato violento	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área ▪ Língua inglesa <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Comunicação e relações interpessoais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estilos de comportamento assertivo ▪ Técnicas de controlo e gestão de stress profissional ▪ Estratégias de gestão das emoções ▪ Cenários e procedimentos de crise 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na atuação em caso de ato violento ▪ Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional ▪ Aplicar vocabulário específico da língua inglesa ▪ Aplicar procedimentos a seguir em situações de crise com vista a manter a segurança dos colaboradores, cliente e pessoas de entidades terceiras. ▪ Planear, preparar e supervisionar as equipas para uma ação de forma rápida. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. ▪ Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RP5. Atuar em caso de acidente na loja	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área ▪ Língua inglesa <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Comunicação e relações interpessoais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estilos de comportamento assertivo ▪ Técnicas de controlo e gestão de stress profissional ▪ Estratégias de gestão das emoções ▪ Cenários e procedimentos de crise 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na atuação em caso de acidente na loja ▪ Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional ▪ Aplicar vocabulário específico da língua inglesa ▪ Aplicar procedimentos a seguir em situações de crise com vista a manter a segurança dos colaboradores, cliente e pessoas de entidades terceiras. ▪ Planear, preparar e supervisionar as equipas para uma ação de forma rápida. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. ▪ Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RP6. Atuar em caso de falha de comunicação/sistema	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área ▪ Língua inglesa <p>Conhecimentos aprofundados:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na atuação em caso de falha de comunicação/sistema ▪ Aplicar técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional ▪ Aplicar vocabulário específico da língua 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de comunicar de forma

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Comunicação e relações interpessoais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estilos de comportamento assertivo ▪ Técnicas de controlo e gestão de stress profissional ▪ Estratégias de gestão das emoções <p>Cenários e procedimentos de crise</p>	<p>inglesa</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar procedimentos a seguir em situações de crise com vista a manter a segurança dos colaboradores, cliente e pessoas de entidades terceiras. ▪ Planear, preparar e supervisionar as equipas para uma ação de forma rápida. 	<p>clara e assertiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		51. VENDER MEDICAMENTOS NÃO SUJEITOS A RECEITA MÉDICA	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Não Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD: 97
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Receber o cliente	CD 1.1.	Identificando os sintomas em causa com os diferentes tipos de dores e patologia	
	CD 1.2.	Seguindo os procedimentos de atendimento definidos para o local de venda de MNSRM	
	CD 1.3.	Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente	
	CD 1.4.	Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente em língua inglesa	
RP2. Diagnosticar a situação passível de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica	CD 2.1.	Aplicando conhecimentos sobre dores e patologias	
	CD 2.2.	Aplicando conhecimentos sobre as características dos MNSRM	
RP3. Sugerir o medicamento não sujeito a receita médica	CD 3.1.	Aplicando conhecimentos sobre dores e patologias	
	CD 3.2.	Aplicando conhecimentos sobre as características dos MNSRM	
	CD 3.3.	Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente	
	CD 3.4.	Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente em língua inglesa	
RP4. Despedir-se do cliente	CD 4.1.	Respeitando os procedimentos internos para as situações em causa	
	CD 4.2.	Alertando o cliente para a avaliação contínua de segurança e para reações adversas	
	CD 4.3.	Recorrendo a estratégias de fidelização do cliente de acordo com o plano de comunicação definido	
	CD 4.4.	Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente	
	CD 4.5.	Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente em língua inglesa	
RP5. Efetuar a gestão da unidade de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica	CD 5.1.	Dominando e aplicando conhecimentos sobre as características dos MNSRM	
	CD 5.2.	Cumprindo o modelo de atendimento venda ativa	
	CD 5.3.	Gerindo a organização da área e os stocks	
	CD 5.4.	Recorrendo a instruções de trabalho, controlo de produto, devoluções	
RP6. Realizar o controlo da qualidade da venda de medicamentos não sujeitos a receita médica	CD 6.1.	Aplicando conhecimentos sobre as características dos MNSRM	
	CD 6.2.	Cumprindo os registos necessários à evidência do cumprimento das regras	
	CD 6.3.	Recorrendo a instruções de trabalho e de controlo de produto	
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Mapas e instrumentos de gestão da operação de loja (escalas de trabalho; distribuição das tarefas, etc.). Venda de medicamentos não sujeitos a receita médica Cálculo da cobertura e dos stocks por categorias. Inventário realizado			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Receber o cliente	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área ▪ Legislação comercial ▪ Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. ▪ Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja ▪ Comunicação e relações interpessoais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estratégias de fidelização ▪ Estilos de comportamento assertivo ▪ Regras de funcionamento dos locais de venda de MNSRM 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição na receção do cliente ▪ Aplicar estratégias de fidelização de clientes ▪ Analisar processos de melhoria contínua ▪ Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição ▪ Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. ▪ Identificar os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM). ▪ Identificar as situações passíveis de automedicação. ▪ Utilizar e sugerir a terapêutica farmacológica de MNSRM e a não farmacológica para cada patologia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. ▪ Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RP2. Diagnosticar a situação passível de venda de	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição no diagnóstico de situações passíveis de venda de medicamentos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

medicamentos não sujeitos a receita médica	<p>trabalho da área</p> <ul style="list-style-type: none"> Legislação comercial Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de fidelização Estilos de comportamento assertivo Regras de funcionamento dos locais de venda de MNSRM 	<p>não sujeitos a receita médica</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicar estratégias de fidelização de clientes Analisar processos de melhoria contínua Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. Identificar os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM). Identificar as situações passíveis de automedicação. Utilizar e sugerir a terapêutica farmacológica de MNSRM e a não farmacológica para cada patologia. 	<p>procedimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RP3. Sugerir o medicamento não sujeito a receita médica	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de fidelização Estilos de comportamento assertivo Regras de funcionamento dos locais de venda de MNSRM 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na sugestão de medicamentos não sujeitos a receita médica. Aplicar estratégias de fidelização de clientes Analisar processos de melhoria contínua Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. Identificar os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM). Identificar as situações passíveis de automedicação. Utilizar e sugerir a terapêutica farmacológica de MNSRM e a não farmacológica para cada patologia. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RP4. Despedir-se do cliente	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área Legislação comercial Língua inglesa <p>Conhecimentos Fundamentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente, segurança, higiene e saúde aplicados à atividade profissional. Fases do processo de melhoria contínua <p>Conhecimentos aprofundados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Comunicação e relações interpessoais <p>Conhecimentos Especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estratégias de fidelização Estilos de comportamento assertivo Regras de funcionamento dos locais de venda de MNSRM 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na relação com o cliente Aplicar estratégias de fidelização de clientes Analisar processos de melhoria contínua Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição. Identificar os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM). Identificar as situações passíveis de automedicação. Utilizar e sugerir a terapêutica farmacológica de MNSRM e a não farmacológica para cada patologia. 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RP5. Efetuar a gestão da unidade de venda de medicamentos não	<p>Noções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de distribuição na gestão da unidade de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

sujeitos a receita médica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Legislação comercial Conhecimentos Fundamentais: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemas informáticos na gestão da loja. Conhecimentos aprofundados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regras de funcionamento dos locais de venda de MNSRM 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição ▪ Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade ▪ Identificar os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM). ▪ Identificar as situações passíveis de automedicação. ▪ Utilizar e sugerir a terapêutica farmacológica de MNSRM e a não farmacológica para cada patologia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. ▪ Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RP6. Realizar o controlo da qualidade da venda de medicamentos não sujeitos a receita médica	Noções de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho da área ▪ Legislação comercial Conhecimentos Fundamentais: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemas informáticos na gestão da loja. Conhecimentos aprofundados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeamento e gestão dos recursos associados à operação de loja Conhecimentos Especializados: <ul style="list-style-type: none"> Regras de funcionamento dos locais de venda de MNSRM 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções do técnico de distribuição no controlo da qualidade da venda de medicamentos não sujeitos a receita médica ▪ Compreender a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição ▪ Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações da área comercial específicas da atividade ▪ Identificar os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM). ▪ Identificar as situações passíveis de automedicação. ▪ Utilizar e sugerir a terapêutica farmacológica de MNSRM e a não farmacológica para cada patologia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de comunicar de forma clara e assertiva. ▪ Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
RECURSOS EXTERNOS:			
Regulamentos e normativos relativos às atividades de operação de loja Procedimentos operacionais e administrativos relativos à gestão da operação de loja Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de boas práticas			



TÉCNICO/A DE
Distribuição - Referencial de
Formação

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

TÉCNICO/A DE DISTRIBUIÇÃO	
ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:	341 – Comércio
CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO:	3411001
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO:	4

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE FORMAÇÃO

Este referencial refere-se exclusivamente à componente Formação Tecnológica.

Unidades de Formação de Curta Duração Obrigatórias (nucleares)

UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
00	Realizar às atividades distribuição mobilizando conhecimentos de base/transversais	03	Loja - visão geral	25
		07	Equipamentos e utensílios de loja	25
		09	Sistemas informáticos na gestão de loja	25
		10	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25
		11	Princípios legais base aplicáveis à distribuição	25
		12	Ergonomia e movimentação manual de cargas	25
		15	Cadeia de abastecimento – visão geral	25
		16	Higiene e segurança alimentar	25
		17	Análise do mercado da distribuição	25
		18	Gestão ambiental	50
		20	Comunicação interpessoal e assertividade	25
29	Gestão do stress do profissional	25		
01	Planear as Atividades de Operação de Loja	01	Planear as atividades da operação de loja	25
		02	Gestão Integrada de Recursos Humanos	50
		05	Liderança e motivação de equipas	50
		06	Gestão de conflitos	25
02	Coordenar a exposição /reposição	21	Coordenação da exposição/reposição	25
		23	Espaço de intervenção - áreas de exposição, produtos e público-alvo	50
03	Coordenar as atividades de operação de loja	22	Marketing operacional	25
		26	Coordenação do atendimento e da venda presencial	25
04	Coordenar os processos de transformação na distribuição	31	Processos de transformação na distribuição	50
05	Coordenar as operações de receção de mercadorias	08	Coordenação da receção de mercadorias	25
06	Coordenar a armazenagem das mercadorias e assegurar a sua manutenção e conservação	19	Coordenação da arrumação da mercadoria em armazém	25
07	Prevenir quebras de mercadorias	25	Prevenção de quebra das mercadorias	50
08	Controlar os stocks dos produtos comercializados pela empresa	13	Gestão de stocks	25
		24	Inventário	50
09	Efetuar a gestão de indicadores da performance e implementar programas de melhoria	04	Melhoria contínua – princípios e ferramentas	25
		14	Controlo de gestão	50
10	Efetuar o serviço de apoio ao cliente	27	Serviço de apoio ao cliente	25
		28	Estratégias de fidelização	25
*	Comunicar e interagir em língua inglesa em contexto de distribuição	30	Língua inglesa – distribuição	25
Total de Carga Horária				975

Para obter a qualificação de Técnico/a de Distribuição, para além das UFCD nucleares, terão também de ser realizadas as horas, integradas numa das 10 áreas: 250 horas em alimentar/bazar/têxtil, 250 horas em cafetaria, 250 horas em

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

caixas/serviço de apoio ao cliente, 250 horas em charcutaria, 250 horas em frutas e legumes, 250 horas em pastelaria/padaria, 250 horas em peixaria, 250 horas em take away, 250 horas em talho, 250 horas em transversais/genéricas

Unidades de Formação de Curta Duração Opcionais (Bolsa)

ÁREAS FUNCIONAIS	UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD (BOLSA)	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
Alimentar/ Bazar/Têxtil	11	Organizar a operação alimentar bazar têxtil	32	Organização Operacional - Alimentar/ Bazar/ Têxtil	50
			33	Produtos Alimentar/Bazar/Têxtil- Estrutura e Gama	50
			34	Produtos Alimentares	50
			35	Produtos de Bazar	25
			36	Produtos Têxteis	25
	12	Organizar campanhas, feiras e promoções	37	Organização de Campanhas, Feiras e Promoções	50
Cafetaria	13	Organizar a operação de cafetaria	38	Produtos de Cafetaria	50
			39	Organização Operacional – Cafetaria	50
			40	Matérias-Primas Utilizadas na Cafetaria	25
	14	Transformar e fazer o acabamento dos produtos de padaria e pastelaria	40	Matérias-Primas Utilizadas na Cafetaria	25
			41	Transformação e Acabamento de Produtos de Padaria e Pastelaria	25
	15	Preparar bebidas quentes	42	Bebidas Quentes	25
16	Preparar aperitivos sólidos e produtos de cafetaria	40	Matérias-Primas Utilizadas na Cafetaria	25	
		43	Aperitivos Sólidos e Produtos de Cafetaria	25	
Caixas/ Serviço de Apoio ao Cliente	17	Efetuar a operação de caixa	44	Processos de Caixas	25
	18	Utilizar os sistemas informativos aplicados à atividade comercial	45	Sistemas Informáticos Aplicados à Atividade Comercial	50
	19	Atender o cliente	46	Técnicas de Atendimento	50
	20	Atender e fazer serviço pós-venda	47	Atendimento e Serviço Pós-Venda	25
	21	Organizar o serviço de caixas	48	Organização do Serviço de Caixas	50
	22	Conduzir e manobrar equipamentos de carga e descarga	49	Condução e Manobra de Equipamentos de Carga e Descarga	25
Charcutaria	23	Organizar a operação de charcutaria	50	Produtos de Charcutaria	25
			51	Organização Operacional – Charcutaria	50
	24	Conservar, armazenar e comercializar os diferentes tipos de queijo, enchidos e outros produtos cárneos curados	52	Carnes Tradicionais e Estrangeiras	25
			53	Queijos Tradicionais e Estrangeiros	50
			54	Presunto - Produção e Consumo	25
25	Efetuar a análise sensorial e emparelhamento dos produtos de charcutaria	55	Análise Sensorial e Emparelhamento dos Produtos de Charcutaria	25	
Frutas e Legumes	26	Manusear, acondicionar e conservar os produtos hortícolas e frutícolas	57	Produtos Frutas e Legumes	25
	27	Organizar a operação de frutas e legumes	56	Manuseamento, Acondicionamento e Conservação de Produtos Hortícolas e Frutícolas	25
			58	Organização Operacional – Frutas e Legumes	50
	28	Expôr frutas e legumes	59	Comercialização de Frutas e Legumes	25
			60	Técnicas de Exposição de Frutas e Legumes	50
			61	Tendências de Consumo De Frutas e Legumes	25
			62	Aplicações Culinárias de Produtos Hortofrutícolas	25
63			Agricultura Biológica – Métodos de Produção	25	

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

ÁREAS FUNCIONAIS	UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD (BOLSA)	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
Pastelaria/ Padaria	29	Organizar a operação de pastelaria/padaria	64	Produtos de Padaria e Pastelaria	25
			65	Processos e Métodos de Conservação e Armazenagem de Matérias-Primas e Produtos Acabados	25
			66	Pastelaria/Padaria – Organização e Produção	50
	30	Efetuar as tarefas de transformação de massas refrigeradas	67	Transformação de Massas Refrigeradas	25
	31	Efetuar as tarefas de transformação de massas congeladas e pré cozidas congeladas	68	Transformação de Massas Congeladas e Pré Cozidas Congeladas	25
	32	Confeccionar massas de panificação	69	Confeção de Massas de Panificação	50
33	Preparar Pastas, Entremeios e Massa Folhada	70	Preparação de Pastas Finas, Altas, Entremeios e Transformação de Massa Folhada	25	
Peixaria	34	Organizar a operação de peixaria	71	Espécies de Pescado	25
			72	Composição e Avaliação da Qualidade do Pescado	25
			73	Processos e Métodos de Conservação e Armazenagem do Pescado	25
			74	Organização Operacional – Peixaria	25
	35	Embarcar e rotular o pescado e seus derivados	75	Embalagem e Rotulagem do Pescado e Seus Derivados	25
	36	Efetuar a apresentação comercial do pescado fresco, salgado seco e congelado	76	Apresentação Comercial do Pescado Fresco, Salgado Seco e Congelado	25
			78	Processamento e Preparação do Pescado Fresco, Congelado, Seco e Salgado	25
	37	Amanhar e preparar o pescado	77	Formas de Preparação e Consumo do Pescado	25
79			Técnicas de Amanhar e Preparação do Pescado	50	
Take Away	38	Organizar a operação de take away	80	Produtos de Take Away	25
			81	Organização Operacional – Take Away	50
	39	Aplicar os métodos de produção, embalagem e conservação de produtos take away	82	Processos de Fabrico de Produtos Take Away	50
			83	Métodos de Produção, Embalamento e Conservação de Produtos de Take Away	50
			84	Matérias-Primas Utilizadas no Take Away	25
40	Preparar e confeccionar carnes assadas	85	Preparação e Confeção de Carnes Assadas	25	
Talho	41	Organizar a operação de talho	86	Produtos Cárneos	25
			87	Organização Operacional – Talho	25
			88	Desossa e Corte das Peças do Suíno	50
	42	Desossar e cortar as peças do suíno	88	Desossa e Corte das Peças do Suíno	50
	43	Desossar e cortar as peças do bovino	89	Desossa e Corte Das Peças do Bovino	50
44	Preparar as peças de ovino, caprino, aves e leporídeos	90	Preparação das Peças de Ovino, Caprino, Aves e Leporídeos	25	
45	Elaborar preparados de carne e cortes especiais	91	Preparados de Carne e Cortes Especiais	25	
Transversais	46	Executar a decoração de vitrinas/exposições em perecíveis	92	Vitrinismo em Perecíveis	25
	47	Manipular alimentos e matérias primas de forma segura	93	Segurança Alimentar e Código do Manipulador	25
	48	Tratar e encaminhar reclamações	94	Reclamações - Tratamento e Encaminhamento	50
Genéricas	49	Prevenir e combater incêndios	95	Prevenção e Combate a Incêndios	25
	50	Atuar em situações de crise	96	Gestão de Situações de Crise	25
	51	Vender medicamentos não sujeitos a receita médica	97	Venda de Medicamentos Não Sujeitos a Receita Médica	25

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

FICHAS DE UNIDADE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	01. PLANEAMENTO DAS ATIVIDADES DE OPERAÇÃO DE LOJA		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC1
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os processos de atividades de coordenação. ✓ Efetuar a gestão das atividades associadas aos processos no que respeita ao seu planeamento, execução e controlo. ✓ Promover o interface entre áreas e entre unidades. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Processos e atividades de coordenação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Gestão geral de loja • Manutenção e segurança • Inventário • Transferências/devoluções <p>Gestão dos processos em termos de Planeamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Materiais e equipamentos • Processos e atividades • Definição de objetivos <p>Execução da atividade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise de indicadores de área • Controlo da execução e cumprimentos de normas • Controlo de procedimentos operacionais e administrativos • Decisões de gestão corrente • Análise da satisfação do cliente <p>Interfaces</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação entre áreas • Comunicação entre unidades 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em problemas e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		02. GESTÃO INTEGRADA DE RECURSOS HUMANOS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC1
DURAÇÃO:	50horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterizar modelos de gestão de recursos humanos. ✓ Identificar ferramentas genéricas da gestão de recursos humanos. ✓ Utilizar instrumentos de gestão de recursos humanos. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Fundamentos da gestão de recursos humanos Principais modelos e estratégias de gestão de recursos humanos (GRH) Integração de recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise e descrição de funções e planeamento de recursos • Recrutamento, seleção e contratação <p>Manutenção e desenvolvimento de recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação e desenvolvimento • Gestão de carreiras • Desenvolvimento, aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento <p>Avaliação e controlo de resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação de desempenho • Sistemas de recompensas <p>Práticas de gestão de recursos humanos Fundamentos de legislação laboral</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em problemas e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos da gestão integrada de recursos humanos e respetivas tendências, com análise de casos e exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos gestão de Recursos Humanos. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre o tema. Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		03. LOJA - VISÃO GERAL	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os diferentes espaços e intervenientes na organização de uma loja. ✓ Explicar as responsabilidades inerentes a cada função. ✓ Explicar a importância da organização da loja, bem como dos serviços disponibilizados ao cliente. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Loja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organograma • Organização do espaço • Novos negócios • Ambiente de loja <p>Áreas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artigos <ul style="list-style-type: none"> - Secções - Famílias - Livre serviço - Balcões atendimento • Funções • Responsabilidades <p>Serviço ao cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organização dos serviços • Tipos de serviços <ul style="list-style-type: none"> - Entregas ao domicílio - Self Check-out - Self Scanning - Cartão fidelização - Aplicações móveis - Outros 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, de exercícios de prática simulada (role play) baseados em problemas e situações reais e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovam o contacto com a diversidade de conhecimentos relacionados com a visão geral da loja, com atividades que possibilitem experiências de realização dos diferentes procedimentos ligados a esta temática.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos e mapas e objetos relativos às diferentes áreas da loja.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		04. MELHORIA CONTÍNUA – PRINCÍPIOS E FERRAMENTAS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC9
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os princípios de melhoria contínua. ✓ Explicar a diferença entre valor acrescentado e o desperdício. ✓ Identificar as ferramentas de melhoria contínua e o ciclo de PDCA (plan, do, check, e action). 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Princípios da melhoria contínua</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paradigmas e resistência à mudança • Valor acrescentado e desperdício <p>Ferramentas de melhoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5S • Gestão visual • Normalização <p>Ciclo do PDCA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificação de um problema • Pano de ação e execução das atividades • Verificação • Avaliação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em problemas e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que facilitem o contacto com a diversidade de conhecimentos com vista à melhoria contínua dos serviços e respetivas tendências, com análise de casos e exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja e princípios e ferramentas para a melhoria contínua.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	05. LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO DE EQUIPAS		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC1 UC2, UC3, UC6
DURAÇÃO:	50horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar diferentes teorias de motivação. ✓ Distinguir estilos de liderança. ✓ Organizar o trabalho de equipa. ✓ Avaliar a equipa e os resultados do seu trabalho. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Motivação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principais teorias da motivação • Inteligência emocional e criatividade • Motivação e as diferentes formas de organização do trabalho • Motivação e liderança <p>Liderança e a comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funções e atitudes de comunicação • Liderança versus poder • Funções de liderança • Parte afetiva e a parte de tarefa de liderança • Teorias de liderança • Características desejadas num líder • Delegação <p>Grupos e liderança</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipas de trabalho • Estruturação e desenvolvimento das equipas • Coordenação e complementaridade das práticas de cada equipa • Aparecimento do líder e o seu relacionamento com o grupo • Perfis de liderança <p>Comunicação nas equipas de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estilos comunicacionais • Comunicação como objeto de dinamização de uma equipa de trabalho • Comunicação assertiva na resolução de conflitos na equipa. • Comunicação com assertividade na liderança • Organização do trabalho de equipa • Avaliação da equipa 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, de exercícios de prática simulada (role play) baseados em problemas e situações reais e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovam o contacto com a diversidade de conhecimentos relacionados com a visão geral da loja, com exercícios que permitam experiências de realização dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo, à reflexão dos formandos sobre conteúdos e processo de aprendizagem e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		06. GESTÃO DE CONFLITOS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 01
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerir conflitos. ✓ Identificar o sucesso do trabalho em equipa realçando vantagens e dinâmicas subjacentes. ✓ Reconhecer as especificidades e os aspetos essenciais para o sucesso no trabalho em equipa. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Efeitos positivos e negativos dos conflitos Causas dos conflitos Causas de tensões Comunicação assertiva Modos de lidar com conflitos Competências de análise e diagnóstico de situações Componentes da gestão emocional Quadro de competência emocional Caracterização, conceito e tipologia da negociação O acordo e o compromisso como técnicas de negociação Gestão construtiva de desacordos</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações, jogos pedagógicos de cooperação e outras, por forma a permitir aos formandos vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores, da relevância da abertura face à mudança e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentação de apoio sobre gestão e trabalho em equipa. Exemplos de formas de organização de equipas de trabalho em empresas/serviços de operações logísticas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre trabalho em equipa. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		07. EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS DE LOJA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enumerar os equipamentos e utensílios gerais da loja. ✓ Utilizar os equipamentos gerais e específicos de cada unidade. ✓ Enumerar a regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Enquadramento Utensílios</p> <ul style="list-style-type: none"> • X-ato e outros instrumentos de corte • Escadotes e bancos de reposição • Outros <p>Equipamentos gerais</p> <ul style="list-style-type: none"> • PDA • Outros <p>Equipamentos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percíveis <ul style="list-style-type: none"> - Máquinas - Equipamentos • Caixas • Bazar, alimentar e outras • Estruturas de suporte <p>Regras de utilização e manutenção Cuidados gerais de segurança</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o trabalho de grupo, de pesquisa e ainda as simulações, permitindo assim que o/a formando/a tenha um contacto com os equipamentos e conheça boas práticas de utilização.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplos de equipamentos e utensílios de loja. Documentação sobre os equipamentos. Normas para de segurança e saúde no trabalho. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		08. COORDENAÇÃO DA RECEÇÃO DE MERCADORIAS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 05
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os princípios gerais da receção em armazém. ✓ Planear o processo de receção. ✓ Coordenar e supervisionar a receção e conferência de mercadoria. ✓ Coordenar as encomendas/aprovisionamento. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Coordenação das encomendas/aprovisionamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise de stock • Definição de necessidades de encomenda • Coordenação da encomenda de mercadorias • Supervisão das encomendas em sistemas <p>Princípios gerais da receção em armazém</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resumo do processo de receção • Procedimentos de segurança e controlo de mercadorias • Relação com a autoridade tributária <p>Planeamento da receção</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise e planeamento das receções • Alocação de recursos e materiais • Alocação de espaços para receção • Gestão das localizações disponíveis para stock <p>Coordenação e supervisão da receção</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Espaços • Equipamentos • Decisão sobre a receção ou rejeição de mercadoria, em caso de inconformidades com temperatura, condições de higiene no transporte, acondicionamento, estiva e construção de paletes, entre outros • Verificação e registo de anomalias nas encomendas • Definição do destino na zona de armazenagem ou reposição • Coordenação da descarga da mercadoria <p>Coordenação e supervisão de devoluções</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise dos artigos a devolver • Preparação de mercadoria • Comunicação ao fornecedor / armazém • Entrega de mercadoria <p>Coordenação e supervisão do tratamento administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisão dos procedimentos administrativos • Verificação dos documentos necessários para receção • Supervisão do fecho da encomenda no sistema informático • Processos de AT 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, de exercícios de prática simulada (role play) baseados em problemas e situações reais e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovam o contacto com a diversidade de conhecimentos, com atividades que possibilitem experiências de realização dos diferentes procedimentos ligados a esta temática. O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Regulamentos e normativos relativos aos processos logísticos. Exemplos de plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis. Exemplos de layout do armazém. Exemplos de procedimentos de receção e conferência de mercadorias. Normas para armazenagem de mercadorias específicas (por exemplo, perecíveis; fitossanitários; outros). Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias. Exemplo de sistema informático de gestão do armazém. Recursos multimédia/audiovídeos</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.
--	---

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		09. SISTEMAS INFORMÁTICOS NA GESTÃO DE LOJA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <p>✓ Identificar e caracterizar os diferentes sistemas informáticos na gestão da loja.</p>		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Software Back Office</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software de gestão de loja • Software de gestão de aprovisionamento • Sistemas integrados de gestão <p>Software Front Office</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software de vendas • Software de gestão de serviços <p>Segurança de informação Custos de funcionamento</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, simulações e trabalho de pesquisa, para permitir a identificação dos principais sistemas de informação e ainda a utilização prática das diferentes funcionalidades dos sistemas		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplos de sistemas informáticos de gestão de armazéns. Documentação relativa aos softwares específicos. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		10. AMBIENTE, SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO - CONCEITOS BÁSICOS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 PROGRAMÁTICOS:	<p>Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principais problemas ambientais da atualidade • Resíduos <ul style="list-style-type: none"> - Definição - Produção de resíduos • Gestão de resíduos <ul style="list-style-type: none"> - Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos - Estratégias de atuação - Boas práticas para o meio ambiente <p>Segurança, higiene e saúde no trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceitos básicos relacionados com a SHST <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - Obrigações gerais do empregador e do trabalhador • Acidentes de trabalho <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - Conceito - Principais doenças profissionais • Principais riscos profissionais <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - Produtos químicos perigosos - Classificação dos agentes químicos quanto à sua forma - Vias de exposição 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> - Efeitos na saúde - Classificação, rotulagem e armazenagem - Medidas de prevenção e proteção - Riscos de incêndio ou explosão <ul style="list-style-type: none"> - O fogo como reação química <ul style="list-style-type: none"> - Fenomenologia da combustão - Principais fontes de energia de ativação - Classes de Fogos - Métodos de extinção - Meios de primeira intervenção extintores <ul style="list-style-type: none"> - Classificação dos Extintores - Escolha do agente extintor - Riscos elétricos <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - Trabalho com máquinas e equipamentos - Movimentação mecânica de cargas - Riscos ergonómicos <ul style="list-style-type: none"> - Movimentação manual de cargas - Riscos psicossociais • Sinalização de segurança e saúde <ul style="list-style-type: none"> - Conceito - Tipos de sinalização • Equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual <p>Principais tipos de proteção coletiva e de proteção individual</p>
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos formandos apreender os conceitos e princípios acerca da saúde e segurança no trabalho e contextualizá-los face à realidade do setor do comércio e serviços. Poderão ser analisados em grupo, alguns excertos de exemplos de planos de prevenção de acidentes ou estatísticas relativamente aos acidentes e doenças profissionais mais frequentes nas empresas do setor do comércio e serviços, solicitando aos formandos que façam uma análise das medidas preventivas preconizadas
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Legislação fundamental sobre Segurança e Saúde no Trabalho. Folhetos e brochuras sobre SST. Exemplos de EPI. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre SST. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		11. PRINCÍPIOS LEGAIS BASE APLICÁVEIS À DISTRIBUIÇÃO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Explicar a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição. ✓ Enumerar os principais delitos económicos a que esta área de atuação está sujeita. ✓ Identificar os requisitos essenciais para garantir o sucesso no âmbito de atuação ✓ Identificar as coimas e sanções a que a ocorrência do delito pode estar sujeita. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Enquadramento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noção • Importância • Âmbitos de atuação <p>Delitos económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noção • Tipologias <ul style="list-style-type: none"> - Crimes contra a saúde pública - código penal - Crimes contra a economia - Contraordenações - Outras • Contraordenações <ul style="list-style-type: none"> - Coimas - Sanções acessórias <p>Defesa do consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Venda de bem não conforme, dentro do prazo de garantia <ul style="list-style-type: none"> - Direitos do consumidor - Bem não conforme - Prova da falta de conformidade - Prazo para reclamar - Bens usados - Direito de regresso • Reparação fora do prazo de garantia <ul style="list-style-type: none"> - Direitos do consumidor - Prazo para reclamar - A quem pedir responsabilidades • Avaria do bem cuja reparação não pode ser abrangida pela garantia <ul style="list-style-type: none"> - Direitos do consumidor - Prazo para reclamar - A quem pedir responsabilidades • Venda (intencional) de artigo com defeito <ul style="list-style-type: none"> - Direitos do consumidor - Prazo para reclamar - A quem pedir responsabilidades • Consumidor pretende efetuar a troca/reembolso do preço sem causa justificativa <ul style="list-style-type: none"> - Direitos do consumidor - Prazo para reclamar - A quem pedir responsabilidades • Direito de informação <ul style="list-style-type: none"> - Direitos do consumidor - Prazo para reclamar - A quem pedir responsabilidades <p>Regime geral de fixação dos preços</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noção • Coimas • Sanções acessórias <p>Saldos e promoções</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noção 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> • Anúncio de venda • Preço de referência • Afixação de preços • Obrigações do comerciante • Substituição do produto • Produtos com defeito • Aspetos especiais • Contra-ordenações <p>Rotulagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rotulagem em português <ul style="list-style-type: none"> - Menções obrigatórias - Coimas - Sanções Acessórias • Rotulagem alimentar <ul style="list-style-type: none"> - Géneros alimentícios pré-embalados - Géneros alimentícios não pré-embalados - Menções obrigatórias - Coimas - Sanções acessórias <p>Furtos e roubos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noção • Queixa • Pena • Concelhos práticos de atuação <p>Cheques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos essenciais • Principais crimes • Procedimentos <p>Livro de Reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noção • Obrigações do retalhista • Procedimento da ASAE • Contraordenações • Sanções acessórias <p>Procedimentos com as autoridades administrativas</p>
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções</p>
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentação relativamente às condições de prestação de serviço. Exemplos de contratos com clientes. Quadro com indicadores de serviço. Instrumentos de monitorização e avaliação da prestação de serviço. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		12. ERGONOMIA E MOVIMENTAÇÃO MANUAL DE CARGAS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os conceitos e princípios fundamentais de ergonomia. ✓ Aplicar as regras de segurança na movimentação manual de cargas. ✓ Aplicar as regras de movimentação de cargas com porta paletes. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Enquadramento</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que é a ergonomia? • Princípios a aplicar • Lesões músculo esqueléticas <p>Ergonomia: trabalho sentado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesa de trabalho • Cadeira • Apoio de pés • Ecrãs de visualização • Riscos • Outros <p>Ergonomia Postura de pé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altura do plano de trabalho • Riscos • Outros <p>Movimentação de manual de cargas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamento da carga • Transporte da carga • Regras na movimentação • Riscos de lesão <p>Movimentação com porta paletes manual e outros equipamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regras de utilização • Riscos associados <p>Ginástica laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base anatómica, fisiológica e biomecânica • Exercícios no local de trabalho • Outros exercício 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Recursos audiovisuais que facilitem a compreensão dos conteúdos programáticos. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		13. GESTÃO DE STOCKS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 08
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os conceitos e princípios utilizados na gestão de stocks. ✓ Identificar e aplicar a documentação comercial. ✓ Identificar as técnicas de armazenamento e controlo das existências. ✓ Identificar requisitos de armazenamento de materiais. ✓ Identificar os principais modelos, procedimentos e métodos de aprovisionamento. ✓ Assegurar e aplicar os princípios gerais de conservação, venda e gestão de materiais e stocks. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Enquadramento</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que é a ergonomia? • Princípios a aplicar • Lesões músculo esqueléticas <p>Noção e objetivos do Aprovisionamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Função de um serviço de compras • Organização das compras • Preenchimento de documentação comercial • Operações da gestão de stocks <ul style="list-style-type: none"> - Armazenagem - Gestão de entradas/saídas - Transportes - Inventários • A gestão de stocks <ul style="list-style-type: none"> - Gestão material de stocks - Gestão administrativa dos stocks - Gestão económica dos stocks - Curva ABC como método de gestão - Classificação dos stocks <p>Modelos e métodos de Aprovisionamento Custos envolvidos nos stocks Elaboração de orçamentos</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, de exercícios de prática simulada baseados em problemas e situações reais e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovam o contacto com a diversidade de conhecimentos relacionados com a gestão de stocks, com exercícios que permitam experiências de realização dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo, à reflexão dos formandos sobre conteúdos e processo de aprendizagem e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Plano de negócio e/ou orientações estratégicas da organização. Quadro de indicadores. Sistema informático de gestão de stocks. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		14. CONTROLO DE GESTÃO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 09
DURAÇÃO:	50horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os conceitos básicos do controlo de gestão. ✓ Executar o orçamento e realizar o controlo orçamental. ✓ Implementar sistemas de controlo de gestão. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Controlo de gestão: conceitos básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de informação de apoio à gestão • Controlo de gestão e as teorias organizacionais • Estratégia e o controlo <ul style="list-style-type: none"> - Planeamento estratégico - Planeamento operacional - Controlo interno e o controlo operacional <p>Orçamento e controlo orçamental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orçamento <ul style="list-style-type: none"> - Princípios de elaboração e mecanismos de funcionamento do orçamento - Fases de elaboração orçamental - Importância do orçamento na gestão • Controlo orçamental <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos das estratégias de controlo orçamental - Características do controlo orçamental - Desvios orçamentos: sua identificação e impacto na gestão da empresa <p>Definição e implementação de sistemas de controlo de gestão</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição das necessidades ao nível da empresa <ul style="list-style-type: none"> - Identificação do setor em que a empresa se insere - Características específicas da empresa • Implementação do sistema de controlo de gestão <ul style="list-style-type: none"> - Problemas a enfrentar <p>Diagnóstico das dificuldades pós-implementação</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de projeto e o estudo de casos, por forma a permitir o contacto com a realidade do contexto das organizações, através da realização de tarefas de aprendizagem próximas do contexto real.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de plano estratégico. Orientações e estratégias relativamente a fatores chave do negócio: política de recursos humanos, política de subcontratação, parcerias de negócios, seleção de fornecedores. Exemplo de decisões operacionais: plano de atividades, contratação pontual de recursos; quadro com indicadores de atividade; ferramentas de apoio à gestão; documentação de boas práticas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		15. CADEIA DE ABASTECIMENTO – VISÃO GERAL	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterizar o âmbito e papel das diferentes atividades que compõem a cadeia de abastecimento. ✓ Reconhecer a cadeia de abastecimento como um fator de diferenciação e vantagem competitiva. ✓ Caracterizar as principais tendências de evolução da cadeia de abastecimento. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Enquadramento histórico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na antiguidade • 2ª Guerra Mundial/industrialização • Globalização • Atualidade <p>Intervenientes principais e seu posicionamento na cadeia de abastecimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produtores • Operadores logísticos • Distribuidores • Retalhistas <p>Operação logística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métodos de determinação de necessidades (MRP, CRP, etc) • Estratégias de Push e Pull • Logística Física, principais valências; <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de armazéns, principais tendências - Processos de Stock e Cross-docking - Logística multi-modal - Transportes e distribuição <p>Tendências futuras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crescimento dos meios urbanos • Envelhecimento da população • Crescimento da riqueza • Aumento da utilização das tecnologias pelos consumidores • Aumento do nível de serviço ao cliente • Crescente importância da saúde e do bem estar • Preocupação crescente sobre sustentabilidade • Mudança das potências económicas mundiais • Escassez de recursos naturais • Aumento da pressão regulamentar • Rápida adoção das tecnologias de informação na cadeia de abastecimento • Impacto da geração futura nas tecnologias de informação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo, visando a promoção da aprendizagem ativa, incentivando atividades que permitam um contacto com a diversidade de intervenientes da cadeia de abastecimento e o reconhecimento das principais tendências de evolução.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentos estratégicos sobre a cadeia de abastecimento. Documentos sobre a evolução da distribuição e da cadeia de abastecimento. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		16. HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Noções de microbiologia Noções de higiene Conservação e armazenamento de géneros alimentícios Noções de limpeza e desinfeção Introdução à aplicação do APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo)</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos formandos apreender os conceitos e princípios acerca da higiene e segurança alimentar contextualizá-los face à realidade do setor do comércio e serviços. O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo, à reflexão dos formandos sobre conteúdos e processo de aprendizagem e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Legislação fundamental sobre Segurança Alimentar. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		17. ANÁLISE DO MERCADO DA DISTRIBUIÇÃO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os principais intervenientes e evolução do mercado da distribuição. ✓ Explicar os impactos da evolução do mercado para os diferentes intervenientes – empresários; fornecedores; consumidores. ✓ Identificar as tendências emergentes do mercado relativamente à sua tipologia e respetivos intervenientes. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Enquadramento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evolução <p>Comércio tradicional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pontos fortes e fracos • Perceções • Atitudes • Previsões <p>Grande distribuição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Players da distribuição e seu posicionamento no mercado • Pontos fortes e fracos • Perceções • Atitudes • Previsões <p>Comércio tradicional vs distribuição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necessidades • Tendências • Expectativas <p>Fornecedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necessidades • Tendências • Expectativas <p>Consumidores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evolução do perfil do consumidor • Processo de decisão de compra <ul style="list-style-type: none"> - Fatores Internos ao indivíduo - Fatores Externos ao indivíduo • Estímulos de marketing <ul style="list-style-type: none"> - Publicidade - Folhetos - Preço e promoções • A Loja • Satisfação do cliente • Tendências emergentes <p>Técnicas de análise da concorrência</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em problemas e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos mercado de distribuição, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos. O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre o tema. Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		18. GESTÃO AMBIENTAL	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	50horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar e sistematizar os conceitos de gestão ambiental. ✓ Identificar a legislação relevante no âmbito da gestão ambiental. ✓ Identificar os requisitos da norma NP EN ISO 14001. ✓ Identificar os aspetos e impactes ambientais mais significativos. ✓ Classificar os resíduos e a sua diferenciação. ✓ Reconhecer os resíduos urbanos e industriais e metodologias para a sua gestão. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Conceitos introdutórios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Qualidade • Meio recetor • Poluição • Ecosistema • Principais ciclos biogeoquímicos • Níveis e relações tróficas <p>Aspetos gerais da gestão ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento sustentável • Indicadores de desenvolvimento sustentável • Gestão de recursos naturais • Conceitos ambientais • Aspetos gerais da política ambiental <ul style="list-style-type: none"> - Perspetivas atuais e futuras da política ambiental <p>Legislação ambiental relevante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisito legais comunitários e nacionais <ul style="list-style-type: none"> - Licenciamento, licenças ambientais e impacte - Água - Ar - Resíduos - Ruído - Energia e combustíveis - Substâncias perigosas • Normas de gestão ambiental • Norma NP EN ISSO 14 001 e EMAS <ul style="list-style-type: none"> - Política ambiental - Aspetos e impactes ambientais significativos - Objetivos e metas e o estabelecimento de programas ambientais - Indicadores ambientais - Controlo operacional - Prevenção e capacidade de resposta a emergências - Monitorização e medição - Passos para a implementação de um sistema de gestão ambiental - Avaliação da significância dos aspetos ambientais - Avaliação do desempenho ambiental <p>Gestão de resíduos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceitos básicos • Classificação de resíduos e sua diferenciação • Análise dos conceitos – reciclar, reutilizar, valorizar e eliminar • Legislação sobre resíduos • Gestão de resíduos urbanos 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none">• Gestão de resíduos industriais (RI) Realização de uma visita a um aterro / Centro de triagem e centro de valorização energética
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a técnicas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos formandos apreender os conceitos e princípios acerca da gestão ambiental e contextualizá-los face à realidade das atividades logísticas.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Legislação fundamental sobre gestão ambiental e de resíduos. Documentação relativa a conceitos de gestão ambiental e de resíduos. Exemplos de normas de ambientais e de gestão de resíduos. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		19. COORDENAÇÃO DA ARRUMAÇÃO DA MERCADORIA EM ARMAZÉM	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 06
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os princípios gerais da armazenagem. ✓ Coordenar e supervisionar o processo de armazenagem de mercadorias de acordo com as suas especificidades, garantindo produto em loja. ✓ Supervisionar a organização e limpeza do armazém. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Princípios gerais da armazenagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de armazenamento • Condições de armazenamento <p>Coordenação da alocação dos artigos no armazém</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise da mercadoria • Coordenação da movimentação dos produtos necessários para multireposição • Gestão dos artigos por família nos espaços destinados <p>Coordenação e supervisionar o armazém</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arrumação dos equipamentos e materiais • Arrumação paletes e resíduos • Supervisão a rotação dos artigos em armazém <p>Supervisão a organização do armazém</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição de espaços a alocar • Definição de mercadoria a armazenar • Supervisão do plano de alocação <p>Supervisão da limpeza do armazém</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação do plano de limpeza • Supervisão do plano de limpeza <p>Coordenação de outros processos de armazém</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Recursos audiovisuais que facilitem a compreensão dos conteúdos programáticos. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	20. COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E ASSERTIVIDADE		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar e distinguir os elementos básicos do processo comunicacional. ✓ Identificar fatores determinantes para a eficácia no processo de comunicação. ✓ Identificar e desenvolver estilos de comportamento assertivo. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Comunicação interpessoal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos básicos do processo comunicacional • Determinantes da comunicação eficaz • Estilos comunicacionais • A comunicação como objeto de dinamização de uma equipa de trabalho <p>Estilos de comportamento e comportamento assertivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estilos típicos de comportamento • Dimensões do comportamento assertivo • Componente emocional da assertividade • Desenvolvimento da assertividade 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a métodos e técnicas ativas, que permitam a aquisição dos conceitos e princípios da comunicação e a aplicação em contextos simulados, proporcionando momentos de “jogos de papéis” e/ou dramatizações de situações de comunicação e relacionamento interpessoal. No caso de se optar por uma forma de organização em blended-learning (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos e estejam assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais da comunicação e relacionamento interpessoal.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Recursos audiovisuais sobre situações de comunicação e relacionamento interpessoal. Documentação relativa a comunicação e diferentes estilos comunicacionais. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	21. COORDENAÇÃO DA EXPOSIÇÃO/REPOSIÇÃO		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 02
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planear o processo de exposição / reposição. ✓ Supervisionar a organização do espaço de venda; ✓ Supervisionar as diversas ações subjacentes a um interveniente de reposição ao longo de todo o processo. ✓ Supervisionar as diversas ações subjacentes a um interveniente de promoção de produtos ao longo de todo o processo. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Princípios gerais</p> <p>Planeamento do processo de exposição/reposição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise do volume de serviços solicitados • Definição de plano de trabalho • Alocação de recursos e materiais <p>Supervisão da organização do espaço de venda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lineares • Gôndolas • Ilhas • Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda • Secções • Famílias • Número de frentes por produto • Exposição vertical e horizontal <p>Supervisão do processo de reposição/ multi-reposição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos • Instrumentos de Trabalho • Preparação e movimentação dos artigos • Distribuição de paletes e artigos por corredor • Controlo da rutura de stocks • Reposição dos artigos • Recolha do cartão/plástico <p>Supervisão do processo de promoção dos produtos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualidade das embalagens e imagem do linear • Impacto visual • Etiquetagem • Simbologia promocional no linear • Preços 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática. A realização de visitas de estudo a organizações de diferentes operadores é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Exemplos de plano de marketing. Exemplo de plano de visual da loja. Exemplos de recursos visuais de promoção de produtos. Exemplos de documentação de boas práticas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre estratégias de exposição. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		22. MARKETING OPERACIONAL	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 03
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar o papel e as motivações do consumidor. ✓ Descrever a organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos. ✓ Identificar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição. ✓ Enumerar as técnicas de animação do ponto de venda. ✓ Explicar o impacto visual dos produtos na venda. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Merchandising</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introdução • Consumidor/comprador <ul style="list-style-type: none"> - Necessidades e motivações do consumidor - Critérios essenciais de seleção de uma loja - Trajeto e comportamento do cliente no ponto de venda - Tipo de compra <p>Otimização do espaço comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organização do espaço de venda • Noção de secção e família • Noção de layout, linear e facing • Tipos de implementação • Gestão do linear e rentabilidade • Política de sortido <p>Exposição, reposição e multi-reposição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de reposição • Organização do espaço de venda <ul style="list-style-type: none"> - Lineares - Gôndolas - Ilhas - Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda - Secções - Famílias - Maximização do m2 no linear - Maximização da frente do linear - Número de frentes por produto - Exposição vertical e horizontal <p>Animação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Animação permanente e intermitente • Técnicas e materiais a utilizar • Pesquisa de temas e organização do plano anual de temas <p>Embalagem no linear</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importância do design e da cor • Impacto visual • Etiquetagem • Simbologia promocional <p>Meios de divulgação</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática. A realização de visitas de estudo a organizações de diferentes operadores é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

**RECURSOS TÉCNICO-
PEDAGÓGICOS:**

Exemplos de plano de marketing. Exemplo de plano de visual da loja. Exemplos de recursos visuais de promoção de produtos. Exemplos de documentação de boas práticas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre estratégias de exposição. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	23. ESPAÇO DE INTERVENÇÃO - ÁREAS DE EXPOSIÇÃO, PRODUTOS E PÚBLICO-ALVO		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 02
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterizar áreas de exposição. ✓ Identificar e caracterizar produtos e público-alvo. ✓ Aplicar as leis da composição visual na construção de uma exposição. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Identificação e caracterização de espaços de exposição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Localização <ul style="list-style-type: none"> - Interior e exterior - Exposição solar - Parâmetros de orientação • Dimensionamento <ul style="list-style-type: none"> - Altura, profundidade e comprimento - Água e volume • Características <ul style="list-style-type: none"> - Organização do espaço de venda de acordo com delimitações específicas - Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda - Secções e famílias - Relação com o público - Visibilidade - Posição de destaque <p>Caracterização dos produtos e público-alvo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produtos <ul style="list-style-type: none"> - Identificação de produtos - Características físicas - Valor intrínseco - Excentricidade - Quantidade e variedade - Identificação por parte do público-alvo • Público-alvo <ul style="list-style-type: none"> - Identificação - Enquadramentos socioeconómicos e cultural - Faixa etária <p>Leis da composição visual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campo <ul style="list-style-type: none"> - Dimensões - Enquadramento - Linhas de força • Forma <ul style="list-style-type: none"> - Dimensão - Características - Quantidade - Variedade - Forma/fundo • Valor lumínico <ul style="list-style-type: none"> - Claro/escuro - Gradações lumínicas • Cor <ul style="list-style-type: none"> - Cores primárias e secundárias - Cores complementares - Contrastes cromáticos - Características sensoriais da cor - Dimensão simbólica das cores 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática. A realização de visitas de estudo a organizações de diferentes operadores é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Exemplos de planos de espaços de exposição e de organização visual da loja. Exemplos de recursos visuais de promoção de produtos. Exemplos de documentação de boas práticas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre estratégias de exposição. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	24. INVENTÁRIO		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 08
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os diferentes tipos de inventário. ✓ Enumerar os objetivos e periodicidade do inventário. ✓ Descrever as atividades necessárias à organização e execução de um processo de inventário. ✓ Efetuar e controlar as contagens. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Tipos de inventários</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permanente • Intermitente <p>Objetivos e periodicidade do inventário</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos <ul style="list-style-type: none"> - Nível de quebra - Métodos de abastecimento - Nível de stocks de cada referência - Política de diminuição do nível de quebra • Periodicidade <ul style="list-style-type: none"> - Periódicos - Pontuais - Sistemáticos <p>Processo de inventário</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificação do processo <ul style="list-style-type: none"> - Produtos a inventariar: mercadoria, acessórios de transporte e economato - Calendarização do inventário - Organização previa - Preparação do material de contagem • Controlo das contagens <ul style="list-style-type: none"> - Contagens <p>Tratamento do inventário Reconciliação de stocks</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Exemplos de inventários. Plano de negócio e/ou orientações estratégicas da organização. Quadro de indicadores. Sistema informático de gestão de stocks. Exemplos de documentação de boas práticas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre estratégias de exposição. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		25. PREVENÇÃO DE QUEBRAS DE MERCADORIAS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 07
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar possíveis origens de quebra. ✓ Implementar as medidas de prevenção da quebra. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Quebras causas e prevenção</p> <ul style="list-style-type: none"> • Origem das quebras <ul style="list-style-type: none"> - Quebras com causas extraordinárias <ul style="list-style-type: none"> - Incêndios e danos por água - Derrocadas, falhas estruturais, tempestades - Roubos e vandalismo - Quebras com causas operacionais <ul style="list-style-type: none"> - Validade dos produtos ultrapassada - Quedas acidentais de mercadorias - Mau acondicionamento (embalagem) - Controlo das datas de validade dos produtos - Deficiente registo da localização da mercadoria - Furtos e erros na expedição de mercadorias - Devoluções de clientes <p>Procedimentos para a diminuição das quebras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacionamento com os fornecedores <ul style="list-style-type: none"> - Melhor conhecimento do produto e das suas especificidades - Melhor conhecimento da procura - Adequação das unidades e das embalagens - Adequação das formas de entrega • Controlo ao pessoal e às operações <ul style="list-style-type: none"> - Controlo aleatório de roubos - Controlo das atividades de manuseamento • Implementação de sistemas de avaliação e de melhoria <ul style="list-style-type: none"> - Clara e correta definição de objetivos de quebra e de metodologias para os atingir - Monitorização constante dos resultados e implementação de medidas corretivas • Implementação de sistemas de segurança <ul style="list-style-type: none"> - Delimitação de zonas de circulação e criação de locais de acesso restrito - Implementação de mecanismos automáticos de controlo de acessos (cartões, código, etc.) • Arrumação das mercadorias e métodos de previsão <ul style="list-style-type: none"> - Diminuição das operações de manuseamento das mercadorias - Localização das mercadorias e a sua correta arrumação - Correta atribuição de espaço de arrumação • Manuseamento e o embalamento da mercadoria <ul style="list-style-type: none"> - Percurso de arrumação - Utilização de veículos de transporte adequados - Cuidado acondicionamento da mercadoria - Acondicionamento da carga • Sistemas de segurança <ul style="list-style-type: none"> - Detecção de roubos - Sistemas de deteção e de ataque aos incêndios - Sistemas de alarme - Manutenção periódica e melhoria constante de todos estes sistemas - Sinalização <p>Quebras – tratamento e recuperação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise do tipo de quebra 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none">• Se possível recuperação no local• Recolha da quebra• Transporte para a zona de tratamento• Tratamento e encaminhamento de acordo com o definido
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, trabalho de pesquisa individual ou de grupo, permitindo aos formandos identificar os principais aspetos da gestão de recursos humanos em contexto de atividade logística e ainda valorizar as funções de coordenação de equipas.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplos de documentos de boas práticas na prevenção das quebras de mercadorias. Métodos de ponderação dos fatores de risco de quebra. Ferramentas da qualidade para análise de problemas. Recursos multimédia/audiovisuais sobre trabalho em equipa; Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		26. COORDENAÇÃO DO ATENDIMENTO E DA VENDA PRESENCIAL	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 03
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar e aplicar os procedimentos do atendimento de clientes durante a venda e no pós-venda. ✓ Coordenar o processo de atendimento. ✓ Monitorizar o atendimento realizado pela equipa. ✓ Aplicar as técnicas de venda presencial 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Áreas de atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de livre serviço • Áreas de atendimento • Apoio ao cliente <p>Coordenação do processo de atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alocação de recursos humanos • Formação • Monitorização e feedback • <i>Coaching</i> de serviço <p>Atendimento orientado para o cliente</p> <p>Procedimentos do atendimento e da relação comercial</p> <p>Técnicas de venda</p> <p>Diagnóstico da venda</p> <p>Criação de necessidades no cliente</p> <p>Venda centrada nos benefícios dos produtos e serviços</p> <p>Argumentação e persuasão</p> <p>Técnicas de influência na decisão de compra</p> <p><i>Cross selling</i></p> <p>Técnicas de fecho</p> <p>Gestão do contacto no pós-venda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de serviço do pós-venda • Reclamação e sugestão • Reparação e serviços complementares • ISO 10002 <p>Rentabilização do tempo no processo de maximização da venda</p> <p>Fidelização do cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Através da reclamação • Outras técnicas 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática. A realização de visitas de estudo a diferentes lojas é recomendável. O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Legislação e regulamentos internos relativamente às condições de venda e comercialização de produtos e serviços. Guião de perguntas tipo para o atendimento presencial.</p> <p>Documentação técnica sobre serviços e produtos comercializados.</p> <p>Tabelas de preços, condições e acordos especiais.</p> <p>Exemplos de folhetos informativos e promocionais de produtos e serviços.</p> <p>Recursos multimédia/audiovisuais sobre comunicação comercial e atendimento ao cliente. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		27. SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE	
CÓDIGO DA UFCD:	8993	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 10
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação. ✓ Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços. ✓ Efetuar o processo de entregas ao domicílio, reservas de produtos e serviços de clientes. ✓ Efetuar o tratamento de trocas e devoluções. ✓ Efetuar venda de produtos específicos aos clientes existentes no balcão de informação. ✓ Efetuar atividades de suporte ao Balcão de informação. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Serviço de sugestões e reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ao cliente • Registo da sugestão ou reclamação • Encaminhamento ou resolução <p>Informação ao cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feiras, campanhas e promoções • Pós-venda <ul style="list-style-type: none"> - Devoluções - Garantias • Outros <p>Entregas ao domicílio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receção do pedido • Registo da entrega <p>Reservas de clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • De produtos • De serviços • Outros <p>Tratamento de trocas e devoluções</p> <ul style="list-style-type: none"> • Troca de artigos • Devoluções <p>Venda</p> <ul style="list-style-type: none"> • De artigos • De produtos • Outros <p>Atividades de suporte ao balcão de informação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guarda de objetos • Faturação • Embrulhos • Trocos • Outros 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática. A realização de visitas de estudo a diferentes lojas é recomendável. O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Legislação e regulamentos internos relativamente às condições de venda e comercialização de produtos e serviços.</p> <p>Guião de perguntas tipo para o atendimento presencial e serviços de apoio a clientes.</p> <p>Tabelas de preços, condições e acordos especiais.</p> <p>Exemplos de folhetos informativos e promocionais de produtos e serviços.</p> <p>Recursos multimédia/audiovisuais sobre comunicação comercial e atendimento ao cliente. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		28. ESTRATÉGIAS DE FIDELIZAÇÃO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 10
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar e aplicar estratégias de fidelização de clientes. ✓ Aplicar as técnicas de satisfação do cliente com base nos critérios de qualidade da empresa 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Qualidade e satisfação nos serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noções de qualidade • Definições de qualidade • Requisitos da qualidade <p>Qualidade percebida – conceitos Necessidades e desejos do consumidor Critérios e instrumentos de avaliação da satisfação dos clientes Relacionamento com os clientes Fidelização de clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceito e objetivos da fidelização • Mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização • Estratégias de fidelização 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática. O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Exemplos de campanhas e ações de fidelização de clientes. Instrumentos de monitorização e avaliação da satisfação do cliente. Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		29. GESTÃO DO STRESS DO PROFISSIONAL	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar o conceito de stress, causas, consequências negativas do mesmo. ✓ Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional. ✓ Caracterizar o conceito de emoção. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>O Stress</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceito de stress • Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais • Sinais e sintomas • Consequências negativas do stress • Medidas preventivas • Técnicas de controlo e gestão de stress profissional • Como lidar com situações de agonia e sofrimento • Técnicas de autoproteção <p>As emoções</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceito de emoção • Características fisiológicas, cognitivas e comportamentais das emoções • Estratégias de gestão das emoções 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a métodos e técnicas ativas, que permitam a aquisição dos conceitos princípios e a aplicação em contextos simulados, proporcionando momentos de “jogos de papéis” e/ou dramatizações. No caso de se optar por uma forma de organização em blended-learning (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos e estejam assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais da comunicação e relacionamento interpessoal.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Recursos audiovisuais sobre situações de stress. Documentação relativa ao stress dos profissionais e emoções. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		30. LÍNGUA INGLESA – DISTRIBUIÇÃO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <p>✓ Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição.</p>		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Língua inglesa aplicada à atividade da distribuição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principais utilizações da língua inglesa <ul style="list-style-type: none"> - Catálogos, inscrições e etiquetas - Comunicações escritas com interlocutores - Documentos comerciais • Principais conceitos e termos <ul style="list-style-type: none"> - Na receção - No armazenamento - Na reposição e venda 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como sejam o trabalho de pesquisa para a componente teórica da aprendizagem e as demonstrações e simulações para a componente prática.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Exemplos de materiais em inglês: catálogos, inscrições, etiquetas, etc.</p> <p>Recursos multimédia/audiovisuais sobre o tema.</p> <p>Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		31. PROCESSOS DE TRANSFORMAÇÃO NA DISTRIBUIÇÃO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 04
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os procedimentos de transformação nas diferentes áreas. ✓ Identificar boas práticas nos processos de transformação recorrendo aos utensílios, EPIs e consumíveis mais adequados. ✓ Enumerar as diversas técnicas de transformação de acordo com os produtos por área. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Processos de transformação</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que são • Intervenientes • Utensílios • Equipamentos de Proteção Individual • Consumíveis • Boas práticas • Estiva dos produtos <p>Transformação na peixaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corte <ul style="list-style-type: none"> - Peixe fresco - Peixe congelado - Bacalhau • Amanho • Escalagem • Escamação • Fazer espetadas <p>Transformação no talho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corte • Desossa • Desmancha • Retirar pele • Recheiar • Picagem <p>Transformação na charcutaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fatiagem • Fracionar/corte <p>Transformação frutas e legumes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Triagem <ul style="list-style-type: none"> - Legumes - Frutas • Corte/Laminagem <ul style="list-style-type: none"> - Legumes - Frutas <p>Transformação padaria/ pastelaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Massas <ul style="list-style-type: none"> - Pão - Bolos • Recheios • Cake design <p>Transformação take away</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparação • Corte • Confeção • Outros <p>Transformação cafetaria</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> • Sumos • Sopas • Bebidas • Sandes • Outros <p>Outros processos de transformação</p>
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

FICHAS DE UNIDADE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO OPCIONAIS/BOLSA

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	32. ORGANIZAÇÃO OPERACIONAL - ALIMENTAR/BAZAR/TÊXTIL		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	50horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Explicar os processos e atividades inerentes a cada uma das áreas (alimentar, bazar e têxtil). ✓ Identificar os intervenientes nos processos e atividades inerentes a cada uma das áreas. ✓ Explicar o impacto do cumprimento dos processos para a criação da imagem que o cliente tem da loja. ✓ Elaborar um guião de intervenção do operador nas diferentes áreas. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Enquadramento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produtos • Estrutura mercadológica • Gama <p>Processos de retaguarda</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que são • Importância • Intervenientes • Atividades • Aprovisionamento <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de informação - Planogramas - Organização de stocks - Localização de produtos na loja e retaguarda - Atividades complementares • Gestão da retaguarda <ul style="list-style-type: none"> - Arrumação de equipamentos - Rotação dos artigos em armazém - Limpeza da retaguarda <p>Processos de placa de vendas</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que são • Importância • Intervenientes • Atividades • Reposição <ul style="list-style-type: none"> - Preparação e movimentação dos artigos - Distribuição de paletes e artigos por corredor - Reposição dos artigos - Recolha do cartão/plástico - Arrumação do armazém - Levantamento de necessidades de multi-reposição • Merchandising <ul style="list-style-type: none"> - Colocação da etiqueta de PVP (alterados do dia) - Colocação da sinalética - Execução do plano de limpeza das prateleiras e artigos - Limpeza das prateleiras e/ou artigos - Ordenação dos artigos - Execução do plano de deteção e recolha de artigos desarrumados na placa de vendas - Execução do plano de deteção e recolha de artigos desarrumados na linha de caixas - Deteção e recolha de artigos desarrumados na placa de vendas - Tratamento de artigos desarrumados - Controlo das etiquetas de PVP - Deteção de falta de etiquetas de preço - Deteção de divergências - Deteção de faltas de sinalética 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> - Detecção de ruturas e multi-reposição - Controlo de prazos de validade • Atendimento ao cliente <ul style="list-style-type: none"> - Proatividade no contacto com o cliente - Receção do cliente - Compreender a natureza do pedido - Designação do prestador de serviço - Prestação do serviço - Despedida do cliente Outros processos <ul style="list-style-type: none"> • O que são • Importância • Intervenientes • Atividades • Informação e pós-venda • Check-out • Gestão de promoções • Multi-reposição
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo a organizações de diferentes operadores é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		33. PRODUTOS ALIMENTAR/BAZAR/TÊXTIL– ESTRUTURA E GAMA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	50horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os tipos de lojas de distribuição e as suas diferenças. ✓ Descrever as áreas de circulação de lojas e os seus componentes. ✓ Enumerar as áreas da loja, as unidades de negócio e as categorias de produtos comercializáveis. ✓ Identificar a oferta de serviços de uma loja. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Tipologia de loja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Híper • Superes • Conveniência <p>Áreas da loja e Unidades de negócio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrutura dos artigos • Alimentar • Não alimentar • Têxtil <p>Categorias, sub categorias e produtos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alimentar – produtos e serviços <ul style="list-style-type: none"> - mercearia - Laticínios e congelados - Bebidas - Gourmet • Não alimentar - produtos e serviços <ul style="list-style-type: none"> - Drogeria, perfumaria e higiene - Lazer - Casa - Arrumação - Cultura - Bricolage e auto - Pets Plants - Outros • Têxtil - produtos e serviços <ul style="list-style-type: none"> - Bébé - Criança - Senhora - Homem - Desporto têxtil 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo a organizações de diferentes operadores é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	34. PRODUTOS ALIMENTARES		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	50horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Descrever os tipos de produtos e subprodutos que existem na gama alimentar. ✓ Diferenciar as características dos produtos alimentares, assim como a sua utilização e cuidados a ter. ✓ Identificar a característica técnicas dos produtos alimentares em termos qualitativo, quantitativo, tipos de embalagem e o seu controlo de qualidade. ✓ Enumerar as garantias e condições de conservação dos produtos alimentares, cuidados de segurança e controlo de qualidade dos mesmos 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Tipologia de produtos e subprodutos alimentares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrição • Composição • Utilização • Cuidados a ter <ul style="list-style-type: none"> - Armazenagem - Distribuição - Utilização • Vantagens <p>Caraterísticas técnicas dos produtos alimentares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualitativas • Quantitativas • Embalamento • Controlo de qualidade <p>Garantias e conservação dos produtos alimentares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Leitura de ficha de produto 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo a organizações de diferentes operadores é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		35. PRODUTOS DE BAZAR	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i> ✓ Descrever os tipos de produtos e subprodutos que existem na gama de bazar. ✓ Diferenciar as características dos produtos de bazar, assim como a sua utilização e cuidados a ter. ✓ Identificar a característica técnicas dos produtos de bazar em termos qualitativos, quantitativos, tipos de embalagem e o seu controlo de qualidade. ✓ Enumerar as garantias e condições de conservação dos produtos de bazar, cuidados de segurança e controlo de qualidade dos mesmos 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Tipologia de produtos e subprodutos de bazar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrição • Composição • Utilização • Cuidados a ter <ul style="list-style-type: none"> - Armazenagem - Distribuição - Utilização • Vantagens <p>Caraterísticas técnicas dos produtos de bazar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualitativas • Quantitativas • Controlo de qualidade • Embalamento <p>Garantias e conservação dos produtos de bazar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Leitura de ficha de produto 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo a organizações de diferentes operadores é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		36. PRODUTOS TÊXTEIS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Descrever os tipos de produtos e subprodutos que existem na gama têxtil. ✓ Diferenciar as características dos produtos alimentares, assim como a sua utilização e cuidados a ter. ✓ Identificar a característica técnicas dos produtos têxteis em termos qualitativo, quantitativo, tipos de embalagem e o seu controlo de qualidade. ✓ Enumerar as garantias e condições de conservação dos produtos têxteis, cuidados de segurança e controlo de qualidade dos mesmos. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Tipologia de produtos e subprodutos têxteis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrição • Composição • Utilização • Cuidados a ter <ul style="list-style-type: none"> - Armazenagem - Distribuição - Utilização • Vantagens <p>Caraterísticas técnicas dos produtos de bazar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualitativas • Quantitativas • Controlo de qualidade • Embalamento <p>Garantias e conservação dos produtos de bazar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Leitura de ficha de produto 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo a organizações de diferentes operadores é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		37. ORGANIZAÇÃO DE CAMPANHAS, FEIRAS E PROMOÇÕES	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 12
DURAÇÃO:	50horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar as políticas definidas pelas áreas comercial e marketing. ✓ Identificar os intervenientes e equipamentos envolvidos nos processos relativos à organização de campanhas, feiras e promoções. ✓ Organizar campanhas, feiras e promoções, de acordo com as suas especificidades. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Conceitos gerais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprovisionamento central <ul style="list-style-type: none"> - Recolha da informação necessária - Análise das quantidades definidas - Verificação do cadastramento dos artigos - Garantia da disponibilidade de artigos no sistema - Verificação dos preços do artigo antes do arranque da promoção - Verificação da existência do artigo antes do arranque da promoção - Realização da previsão de vendas dos artigos em sistema • Aprovisionamento loja <ul style="list-style-type: none"> - Recolha da informação necessária - Verificação do cadastramento dos artigos - Garantia da disponibilidade de artigos no sistema - Verificação dos preços do artigo antes do arranque da promoção - Verificação da existência do artigo antes do arranque da promoção - Realização da previsão de vendas dos artigos em sistema <p>Campanhas/ promoções</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que são • Preparação da campanha <ul style="list-style-type: none"> - O que é - Necessidade - Procedimentos/ boas práticas - Operacionalização - Outras considerações • Manutenção da campanha <ul style="list-style-type: none"> - O que é - Necessidade - Procedimentos/ boas práticas - Operacionalização - Outras considerações • Fecho da campanha <ul style="list-style-type: none"> - O que é - Necessidade - Procedimentos/ boas práticas - Operacionalização - Outras considerações <p>Feiras</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que são • Preparação da feira <ul style="list-style-type: none"> - O que é - Necessidade - Procedimentos/ boas práticas - Operacionalização - Outras considerações • Manutenção da feira <ul style="list-style-type: none"> - O que é - Necessidade - Procedimentos/ boas práticas - Operacionalização - Outras considerações 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> • Fecho da feira <ul style="list-style-type: none"> - O que é - Necessidade - Procedimentos/ boas práticas - Operacionalização - Outras considerações
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo e/ou a participação em eventos promocionais e feiras é recomendável. O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		38. PRODUTOS DE CAFETARIA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 13, UC 15
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar e caracterizar os diversos produtos sólidos. ✓ Identificar e caracterizar as diversas bebidas. ✓ Caracterizar as técnicas de fabrico de produtos de cafetaria. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Produtos sólidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pão <ul style="list-style-type: none"> - Pães de Portugal ou normais - Pães de mistura - Pães especiais • Sandes <ul style="list-style-type: none"> - Quentes e frias - Simples e compostas • Bolos <ul style="list-style-type: none"> - Bolos individuais - Bolos à fatia - Bolos festivos - Pastelaria salgada • Salgados • Produtos pré-confecionados <ul style="list-style-type: none"> - Pizzas - Sopas <p>Bebidas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cafés e bebidas à base de café • Bebidas quentes • Sumo de laranja natural • Águas e refrigerantes <p>Sazonalidade dos produtos e cadências semanais</p> <p>Menus</p> <p>Fabrico de produtos de cafetaria – informação de base</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matérias-primas utilizadas • Receitas e fichas técnica 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo a organizações de diferentes operadores é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		39. ORGANIZAÇÃO OPERACIONAL – CAFETARIA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 13
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as características e as regras de funcionamento de uma cafetaria. ✓ Utilizar os equipamentos e utensílios de uma cafetaria. ✓ Operar no terminal de venda. ✓ Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o seu estado de conservação. ✓ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma cafetaria. ✓ Cumprir as normas de higiene e segurança. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Organização e funcionamento de uma cafetaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia de estabelecimentos • Instalações • Equipamentos • Utensílios • Fardamento • Terminologia <p>Tecnologia dos equipamentos e utensílios numa cafetaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características • Funções • Utilização correta • Higienização, manutenção e conservação <p>Utilização do POS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuseamento do POS • Fecho de caixa <p>Aprovisionamento dos produtos de cafetaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedido, receção, conferência e verificação de qualidade • Não conformidades e reclamações • Regras de acondicionamento, armazenamento, conservação de matérias-primas e produtos acabados e semi-acabados • Controlo de stocks • Formulários aplicados <p>Procedimentos de organização de uma cafetaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de consumo nos vários períodos do dia <ul style="list-style-type: none"> - Pequeno-almoço - Almoço - Lanche • Preparação da secção para os vários momentos de consumo <ul style="list-style-type: none"> - Produtos alimentares correspondentes a cada período do dia - Bebidas mais consumidas - Receção, registo e transmissão dos pedidos - Preparação dos alimentos e bebidas - Disponibilização de utensílios - Desembaraçamento de balcão, mesas e local de preparação • Planeamento do serviço e organização do trabalho <ul style="list-style-type: none"> - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia - Tarefas de abertura da secção - Tarefas de fecho da secção - Previsão dos meios necessários - Adequação dos horários de trabalho ao fluxo da secção • Limpeza e higienização da secção <ul style="list-style-type: none"> - Procedimentos de higienização da secção - Boas práticas de higienização - Produtos de higienização - Preenchimento das fichas técnicas de higienização 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades A realização de visitas de estudo é recomendável. O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja. Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre o tema. Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		40. MATÉRIAS-PRIMAS UTILIZADAS NA CAFETARIA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 13, UC 14, UC 16
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os géneros alimentícios de origem vegetal e animal utilizados na cafetaria. ✓ Identificar os principais métodos de preparação, utilização e conservação das matérias-primas. ✓ Reconhecer os fatores influentes na qualidade e identificar os riscos associados. ✓ Verificar e controlar a qualidade dos géneros alimentícios. ✓ Aplicar os métodos de conservação e armazenamento dos géneros alimentícios. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Principais vegetais e frutos utilizados na cafetaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variedade • Classificação • Origem • Sazonalidade • Características físicas e nutritivas • Características de frescura <p>Géneros alimentícios de origem animal utilizados na cafetaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variedade • Classificação • Origem • Características físicas e nutritivas • Características de frescura <p>Controlo de qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fatores de influência • Estados de frescura • Procedimentos de conservação • Condições de armazenamento (local, temperatura, outros) • Pontos críticos • Boas práticas • Registos 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo a organizações de diferentes operadores é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		41. TRANSFORMAÇÃO E ACABAMENTO DE PRODUTOS DE PADARIA E PASTELARIA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 14
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <p>✓ Executar as diversas fases de transformação e acabamento de produtos de pastelaria refrigerados e/ou congelados</p>		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Receção e armazenamento dos artigos refrigerados e/ou congelados Finalização dos produtos refrigerados: farinha e corte, enformamento e cozedura Finalização dos produtos congelados: enformamento e cozedura Arrefecimento, embalamento e etiquetagem Boas práticas na receção, armazenamento e finalização dos produtos refrigerados e/ou congelados</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja. Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre o tema. Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		42. BEBIDAS QUENTES	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC15
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparar bebidas quentes. ✓ Utilizar os equipamentos e utensílios de preparação de bebidas quentes. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Preparação de café e bebidas à base de café</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noções teóricas sobre os fatores que influenciam a qualidade do café • Fatores que influenciam as características e a qualidade organoplética do café <p>Preparação de outras bebidas quentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outras bebidas quentes <ul style="list-style-type: none"> - Chás e infusões - Leite - Chocolate quente • Cuidados a ter na preparação das bebidas quentes <p>Utensílios e equipamentos de preparação de bebidas quentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilização e manutenção dos utensílios e equipamentos • Regras de higiene e segurança 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		43. APERITIVOS SÓLIDOS E PRODUTOS DE CAFETARIA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 16
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparar aperitivos sólidos e produtos de cafetaria. ✓ Apresentar e servir aperitivos sólidos e produtos de cafetaria. ✓ Cumprir as normas de higiene e segurança. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Aperitivos sólidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Torrados • Salgados • Em conserva • Confecionados • Fumados • Canapés • Outros <p>Sanduíches</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quentes e frias • Simples e compostas <p>Bebidas de cafetaria</p> <p>Doces e compotas</p> <p>Bolos</p> <p>Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carnes, peixes, mariscos, ovos, outros • Recheios • Molhos • Guarnições • Equipamentos e utensílios (carro de serviço/guéridon, máquinas e moinhos de café, torradeiras, talheres, bonbonnières, taças, outros) <p>Técnicas de preparação e serviço de produtos de cafetaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparação e execução do serviço de cafetaria (lanches e outros) • Desembaraçamento do balcão e/ou mesa e do local das preparações • Limpeza e arrumação de utensílios • Armazenamento e conservação das matérias-primas, produtos alimentares, equipamentos e utensílios <p>Normas de higiene e segurança</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		44. PROCESSOS DE CAIXAS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 17
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enumerar e os procedimentos a seguir nas caixas. ✓ Identificar as regras de preenchimento e arquivo de documentos. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Processos e procedimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de controlo interno <ul style="list-style-type: none"> - Aspeto higiénico e fardamento - Compras para consumo externo - Compras para consumo interno - Atendimento a familiares e conhecidos - Pagamento de cheques a colaboradores - Atendimento prioritário - Bebidas alcoólicas e substâncias psicotrópicas - Segurança - Valores abandonados nas lojas - Roubos (assaltos à mão armada) • Pagamento em caixa <ul style="list-style-type: none"> - Fundos de maneio - Emissão de faturas - Meios de pagamento - Formas de pagamento - Devoluções / anulações / abandonos / diferenças de valor - Receitas extraordinárias - Vales reembolso / vales devolução - Cartão cliente - Procedimentos de sangria <p>Organização e manutenção de arquivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos a preencher e arquivar • Regras de preenchimento dos documentos • Critérios de classificação e arquivo • Regras de arquivo em papel e informático 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		45. SISTEMAS INFORMÁTICOS APLICADOS À ATIVIDADE COMERCIAL	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 18
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar o software tipo da atividade comercial. ✓ Utilizar software específico da atividade comercial. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Pagamento em caixa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teclado do POS • Manuseamento do POS • Etapas do pagamento em caixa • Fecho da Caixa • Outras operações efetuadas no POS <p>Aplicações mais frequentes no ponto de venda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagamentos eletrónicos • Leitura e gestão por código de barras • Sistemas de proteção de produtos 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		46. TÉCNICAS DE ATENDIMENTO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 19
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função. ✓ Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento. ✓ Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente. ✓ Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Perfil e funções do atendedor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características / qualidades de um Atendedor Profissional <p>Atendimento - conceitos gerais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento / venda • Atitude / comportamento <p>Diagnóstico de necessidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Origem das motivações / necessidades • Análise prévia do perfil de cliente • Estrutura de um guião de “perguntas tipo” <p>Etapas do processo atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordagem inicial • Prestação do serviço • Despedida • Operações de caixa <p>Atendimento na receção e tratamento de reclamações</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		47. ATENDIMENTO E SERVIÇO PÓS-VENDA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 20
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar as técnicas de atendimento pós venda, esclarecendo o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós-venda 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Atendimento pós-venda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postura do comercial no pós-venda • Fases do atendimento no pós-venda <p>Serviço pós-venda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantias • Entregas • Assistência técnica • Importância de gerir os compromissos assumidos com o cliente, nomeadamente no tocante a prazos e condições • Deveres e direitos dos consumidores 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		48. ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE CAIXAS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 21
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar a estrutura e responsabilidades de um serviço de caixas. ✓ Executar um serviço de caixas de acordo com os procedimentos definidos. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Caixas – rotinas e responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidades do Responsável de Frente de Loja • Responsabilidades do Supervisor • Responsabilidades do Operador <p>Organização e funcionamento do serviço de caixas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia de estabelecimentos • Instalações • Equipamentos • Utensílios • Fardamento • Terminologia <p>Procedimentos de organização de um serviço de caixas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeamento do serviço e organização do trabalho <ul style="list-style-type: none"> - Procedimentos diários - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia - Tarefas de abertura da secção - Tarefas de fecho da secção • Preparação e organização do local de trabalho • Previsão dos meios necessários • Limpeza do local de trabalho 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		49. CONDUÇÃO E MANOBR A DE EQUIPAMENTOS DE CARGA E DESCARGA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 22
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as regras de condução e circulação do equipamento. ✓ Caracterizar os diferentes tipos de equipamentos movimentação de cargas. ✓ Efetuar a inspeção, limpeza e manutenção do equipamento. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Tipos de equipamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empilhadores elevadores <ul style="list-style-type: none"> - Empilhadores convencionais térmicos - Empilhadores convencionais elétricos - Empilhadores retrácteis - Empilhadores bilaterais e trilaterais - Empilhadores telescópicos - Porta contentores e grandes cargas • Veículos guiados automaticamente • Stackers • Porta Paletes <p>Regras gerais de condução e circulação dos equipamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabilidade e centros de gravidade • Arranque do motor, operações de marcha e paragem do motor • Operações com dispositivo de elevação • Levantamento, transporte e colocação de cargas • Carregamento e descarregamento • Fases de empilhamento com empilhadores de contrapeso • Fases de descarregamento ou desempilhamento <p>Inspeção, limpeza e manutenção do equipamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operações periódicas de inspeção, limpeza e manutenção • Carga e manutenção das baterias <p>Regras de segurança</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificação dos riscos na movimentação de cargas • Atribuição e responsabilidades ao operador • Estacionamento de equipamento em segurança • Ergonomia • Regras de higiene e segurança 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		50. PRODUTOS DE CHARCUTARIA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 23
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <p>✓ Identificar e caracterizar os diversos produtos de charcutaria.</p>		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Queijos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variedade • Classificação • Origem • Sazonalidade e cadências semanais <p>Carnes (presuntos, fiambres e enchidos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variedade • Classificação • Origem • Sazonalidade e cadências semanais <p>Outros produtos (azeitonas, tremoços, patés)</p> <p>Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB) • Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG) • Rotulagem facultativa • Outros sistemas de certificação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		51. ORGANIZAÇÃO OPERACIONAL – CHARCUTARIA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 23
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as características e as regras de funcionamento de uma charcutaria. ✓ Utilizar os equipamentos e utensílios de uma charcutaria. ✓ Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos. ✓ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de charcutaria. ✓ Cumprir as normas de higiene e segurança. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Organização e funcionamento de uma charcutaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia de estabelecimentos • Instalações • Equipamentos • Utensílios • Fardamento • Terminologia <p>Tecnologia dos equipamentos e utensílios numa charcutaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características • Funções • Utilização correta • Higienização, manutenção e conservação <p>Utilização do POS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuseamento do POS • Fecho de caixa <p>Aprovisionamento dos produtos de charcutaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receção, conferência e verificação de qualidade • Não conformidades e reclamações • Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos produtos de charcutaria • Controlo de stocks • Formulários aplicados <p>Procedimentos de organização de uma charcutaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeamento do serviço e organização do trabalho • Etapas de trabalho nos vários períodos do dia • Tarefas de abertura da secção • Tarefas de fecho da secção <p>Preparação e organização do local de trabalho</p> <p>Previsão dos meios necessários</p> <p>Limpeza e higienização da secção</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de higienização da secção • Boas práticas de higienização • Produtos de higienização • Preenchimento das fichas técnicas de higienização 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS TÉCNICO- PEDAGÓGICOS:	Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja. Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre o tema. Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.
---	---

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		52. CARNES TRADICIONAIS E ESTRANGEIRAS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 24
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os principais tipos de carnes e sua origem. ✓ Reconhecer as principais características diferenciadoras dos diversos enchidos e outros produtos cárneos curados. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Classificação dos produtos curados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produtos curados crus de cura prolongada - salames crus, salpicões, presuntos, etc. • Produtos curados cozidos - fiambre, mortadela, morcela, galantines, filete afiambrado, etc. • Produtos curados fumados - bacon, chouriço, salpicão, paio, painho, farinha, alheira, etc. • Produtos curados cozidos e fumados - mortadelas fumadas, presunto York, etc. <p>Produção de enchidos tradicionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuição geográfica e importância económica dos diferentes tipos de enchidos a nível regional e nacional • Valorização comercial dos enchidos tradicionais <ul style="list-style-type: none"> - Denominação de origem protegida (DOP) - Indicação geográfica protegida (IGP) - Especialidade tradicional garantida (ETG) • Regiões demarcadas • Características físicas e nutritivas dos enchidos de cada região demarcada • Produtos originários de cada região demarcada • Características de frescura • Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos enchidos <p>Produtos estrangeiros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuição geográfica dos diferentes produtos estrangeiros • Produtos originários de cada país • Características físicas e nutritivas dos produtos de cada país • Características de frescura • Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos produtos <p>Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB) • Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG) • Rotulagem facultativa • Outros sistemas de certificação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		53. QUEIJOS TRADICIONAIS E ESTRANGEIROS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 24
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os principais tipos de queijos e sua origem. ✓ Reconhecer as principais características diferenciadoras dos diversos queijos. ✓ Reconhecer os fatores influentes na qualidade dos queijos e identificar os riscos associados. ✓ Verificar e controlar a qualidade dos queijos. ✓ Aplicar os métodos de conservação e armazenamento dos queijos. ✓ Aplicar as normas de comercialização de queijos. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Fabrico de queijo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de queijos <ul style="list-style-type: none"> - Fatores de categorização dos queijos - Queijos frescos, soros e coalhada esticada - Queijos classificados por textura - Queijos classificados pelo teor de gordura - Queijos embolorados - Queijos fundidos • Processo de fabrico <ul style="list-style-type: none"> - Coagulação - Coalhada - Amadurecimento • Sazonalidade <p>Queijos nacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuição geográfica e importância económica dos diferentes tipos de queijo a nível regional e nacional • Processo de fabrico de queijo • Regiões demarcadas • Características físicas e nutritivas dos queijos de cada região demarcada • Produtos originários de cada região demarcada • Características de frescura • Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos queijos <p>Queijos estrangeiros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuição geográfica dos diferentes produtos estrangeiros • Produtos originários de cada país • Características físicas e nutritivas dos produtos de cada país • Características de frescura • Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos queijos <p>Controlo de qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualidade dos queijos <ul style="list-style-type: none"> - Características e composição - Fatores condicionantes • Procedimentos de conservação • Condições de armazenamento (local, temperatura, outros) • Riscos <p>Normas de comercialização de queijos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos dos locais de venda – Condições higiénicas e técnicas de laboração <ul style="list-style-type: none"> - Instalações - Equipamentos - Matérias-primas - Pessoal • Regras de rotulagem de queijos – informação a constar <p>Legislação aplicável</p> <p>Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>Modo de Produção Biológico (MPB)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG) • Rotulagem facultativa • Outros sistemas de certificação
<p>METODOLOGIA PEDAGÓGICA:</p>	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>
<p>RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:</p>	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		54. PRESUNTO - PRODUÇÃO E CONSUMO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 24
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os principais tipos de presunto e sua origem. ✓ Reconhecer as principais características diferenciadoras dos diversos presuntos.. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Preparação de presunto</p> <ul style="list-style-type: none"> • História do presunto • Processo de preparação do presunto • Características organolépticas, físicas e nutritivas do presunto <p>Comercialização de presunto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuição regional dos diferentes tipos de presunto • Presuntos portugueses <ul style="list-style-type: none"> - Denominação de origem protegida (DOP) - Indicação geográfica protegida (IGP) - Outros presuntos • Regiões demarcadas • Produtos originários de cada região demarcada • Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos presuntos <p>Presuntos estrangeiros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuição geográfica dos diferentes presuntos estrangeiros • Produtos originários de cada país • Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos produtos <p>Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modos de produção sustentável – Proteção integrada (PI), Modo de produção integrado (MPI) e Modo de produção biológico (MPB) • Denominação de origem protegida (DOP), Indicação geográfica protegida (IGP) e Especialidade tradicional garantida (ETG) • Rotulagem facultativa • Outros sistemas de certificação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		55. ANÁLISE SENSORIAL E EMPARELHAMENTO DOS PRODUTOS DE CHARCUTARIA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 25
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as características dos produtos de charcutaria com base numa análise sensorial. ✓ Emparelhar produtos de charcutaria tendo em conta as características identificadas 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Análise sensorial dos produtos de charcutaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Âmbito de aplicação da análise sensorial • Os sentidos e a análise sensorial: visão, gosto, olfato, tato e audição • Métodos de análise • Parâmetros a observar • Condições de realização • Fatores que influenciam a análise sensorial • Cuidados a ter na análise sensorial <p>Emparelhamento dos produtos de charcutaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de produtos • A combinação de produtos para criação de emparelhamentos • A ciência como suporte ao emparelhamento • Receitas de emparelhamentos • O emparelhamento como estratégia para impulsionar as vendas 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		56. PRODUTOS FRUTAS E LEGUMES	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 27
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as principais espécies e variedades de produtos hortícolas comestíveis e não comestíveis, aromáticas, medicinais e condimentares. ✓ Identificar as principais espécies e variedades de produtos frutícolas. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Frutas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espécies e variedades • Classificação das principais espécies e variedades <ul style="list-style-type: none"> - Pomóideas (maçãs, peras, etc.) - Prunóideas (pêssegos, ameixas, cerejas, nêspersas, alperces, etc.) - Citrinos (laranjas, limões, clementinas, mandarinas, tangerinas, toranjas, etc.) - Actinóideas (kiwi) - Frutos tropicais e exóticos (bananas, manga, abacaxi, papaia, rambutan, mangustão, kumquat, etc.) - Frutos vermelhos (morangos, groselhas, framboesas, amoras, mirtilos, etc.) - Cucurbitáceas (melão, melancia, meloa) - Frutos secos (nozes, castanhas, amêndoas, etc.) - Outras espécies e variedades (ex. uvas, dióspiros, romãs, marmelos, castanhas) • Origem • Sazonalidade <p>Legumes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variedade • Classificação <ul style="list-style-type: none"> - Produtos hortícolas comestíveis e não comestíveis; aromáticas, medicinais e condimentares • Famílias de produtos hortícolas <ul style="list-style-type: none"> - Aliáceas (alhos, cebolas, alhos franceses, etc.) - Asparagáceas (espargos) - Cucurbitáceas (abóboras, curgetes, pimentos, xuxo, etc.) - Fabáceas (favas, ervilhas, feijão, etc.) - Brassicáceas (brócolos, couves, nabo, etc.) - Rosáceas - Solanáceas (tomates, beringelas, etc.) - Asteráceas (alface, alcachofra, endívias, etc.) - Apiáceas (cenouras, salsa, aipo, coentros, cominho, funcho, erva-doce, etc) - Outras famílias (cogumelos, beterraba, agriões, nabiças, espinafres, grelos, batatas) • Origem • Sazonalidade <p>As 4ª Gama e 5ª Gama</p> <p>Produtos biológicos</p> <p>Formas de apresentação dos produtos: a granel, embalados, cortados</p> <p>Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB) • Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG) • Rotulagem facultativa • Outros sistemas de certificação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS TÉCNICO- PEDAGÓGICOS:	Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja. Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre o tema. Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.
---	---

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	57. MANUSEAMENTO, ACONDICIONAMENTO E CONSERVAÇÃO DE PRODUTOS HORTÍCOLAS E FRUTÍCOLAS		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 26
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as características de qualidade dos produtos hortícolas e frutícolas. ✓ Avaliar o grau de frescura dos produtos hortícolas e frutícolas. ✓ Aplicar as regras de acondicionamento e armazenagem de produtos hortícolas e frutícolas. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Características de qualidade dos produtos hortícolas e frutícolas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estéticas • Organolépticas • Higio-sanitárias • Nutritivas <p>Conservação dos produtos hortícolas e frutícolas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noção de conservação • Fatores que influenciam o estado de frescura dos produtos hortícolas e frutícolas – fatores intrínsecos e fatores extrínsecos • Processo de conservação • Reconhecer o processo de deterioração dos produtos hortícolas e frutícolas • Triagem dos produtos hortícolas e frutícolas <p>Acondicionamento e armazenagem dos produtos hortícolas e frutícolas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condições de conservação recomendadas para frutos • Condições de conservação recomendadas para legumes • Armazenamento compatível para produtos hortofrutícolas • Regras de acondicionamento e armazenagem dos produtos hortícolas e frutícolas • Técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		58. ORGANIZAÇÃO OPERACIONAL – FRUTAS E LEGUMES	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 27
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as características e as regras de funcionamento de uma secção de frutas e legumes. ✓ Utilizar os equipamentos e utensílios de uma secção de frutas e legumes. ✓ Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos. ✓ Aplicar os procedimentos inerentes à organização da secção de frutas e legumes. ✓ Cumprir as normas de higiene e segurança. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Organização e funcionamento de uma secção de frutas e legumes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia de estabelecimentos • Instalações • Equipamentos • Utensílios • Fardamento • Terminologia <p>Tecnologia dos equipamentos e utensílios de uma secção de frutas e legumes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características • Funções • Utilização correta • Higienização, manutenção e conservação <p>Aprovisionamento dos produtos de área de frutas e legumes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receção, conferência e verificação de qualidade • Não conformidades e reclamações • Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos produtos de área de frutas e legumes • Controlo de stocks • Preenchimento de formulários de controlo de processos <p>Procedimentos de organização de uma secção de frutas e legumes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeamento do serviço e organização do trabalho <ul style="list-style-type: none"> - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia - Tarefas de abertura da secção - Tarefas de fecho da secção • Preparação e organização do local de trabalho • Previsão dos meios necessários • Limpeza e higienização da secção <ul style="list-style-type: none"> - Procedimentos de higienização da secção - Boas práticas de higienização - Produtos de higienização - Higienização de Equipamentos e utensílios - Preenchimento do plano de higienização 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja. Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema. Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		59. COMERCIALIZAÇÃO DE FRUTAS E LEGUMES	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 28
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <p>✓ Identificar as normas de comercialização de frutas e legumes.</p>		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Disposições legais Definição do produto Disposições relativas à qualidade Disposições relativas à calibragem Disposições relativas às tolerâncias Disposições relativas à apresentação Disposições relativas à rotulagem Regras a seguir nos pontos de venda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Separação dos produtos por famílias • Altura relativamente ao pavimento • Manipulação dos frutos e legumes • FIFO e FEFO • Higiene e limpeza <p>Legislação em vigor</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja. Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre o tema. Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		60. TÉCNICAS DE EXPOSIÇÃO DE FRUTAS E LEGUMES	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 28
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analisar as potencialidades do espaço de exposição frutas e legumes. ✓ Expor os produtos hortícolas e frutícolas de forma atrativa para o cliente. ✓ Expor os produtos hortícolas e frutícolas tendo em conta as regras de exposição, rotulagem e precificação de frutas e legumes. ✓ Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas às frutas e legumes. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Regras definidas pelas técnicas comerciais</p> <p>Local/espço onde o produto é vendido</p> <p>Superfície de venda atribuída ao produto</p> <p>Quantidade de produto a apresentar</p> <p>Modo de apresentar o produto</p> <p>Material de marketing a utilizar</p> <p>Destaque no local de venda</p> <p>Definição do espaço para exposição de frutas e legumes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sazonalidade • Famílias • Jogo de cores • Vendas reais do produto • Qualidade • PVP <p>Regras de exposição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rotulagem e precificação dos produtos hortícolas e frutícolas <p>Merchandising e promoção comercial dos produtos hortícolas e frutícolas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produto e comunicação • Destaques sazonais • Destaque de produtos em promoção • Exposição de frutos cortados • Exposição de frutos fatiados e sumos • Exposição de frutos para demonstração ao cliente • Exposição de frutos para degustação • Produtos para venda sugestiva e cruzada na secção da frutas e legumes • Aconselhamento do cliente 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		61. TENDÊNCIAS DE CONSUMO DE FRUTAS E LEGUMES	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 28
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os fatores que influenciam o consumo dos produtos hortofrutícolas. ✓ Ajustar a exposição das frutas e legumes ao seu consumo. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Composição e valor alimentar dos frutos e legumes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benefícios nutricionais do consumo de frutas e legumes <p>Critérios de qualidade dos produtos hortofrutícolas para o produtor, o comerciante e o consumidor</p> <p>Consumo de produtos hortofrutícolas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características do consumidor de frutas e legumes • Evolução do consumo de frutas e legumes em Portugal • Critérios de consumo de frutas e legumes <ul style="list-style-type: none"> - Qualidade dos produtos hortofrutícolas - Preço - Origem - Comportamentos alimentares <p>Exposição dos produtos hortofrutícolas tendo em conta o consumo de produtos hortofrutícolas</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		62. APLICAÇÕES CULINÁRIAS DE PRODUTOS HORTOFRUTÍCOLAS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 28
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar aplicações culinárias de legumes. ✓ Identificar aplicações culinárias de frutas. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Aplicações culinárias de legumes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sopas • Saladas • Legumes cozidos • Outras formas de cozinhar legumes <p>Ervas aromáticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variedade de ervas aromáticas • Utilização das ervas aromáticas <ul style="list-style-type: none"> - Pratos cozidos - Pratos assados - Pratos estufados - Pratos fritos <p>Aplicações culinárias de frutas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bebidas de frutas (sumos e batidos) • Introdução de fruta nos pratos cozinhados • Doces à base de fruta 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		63. AGRICULTURA BIOLÓGICA – MÉTODOS DE PRODUÇÃO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 28
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os princípios do modo de produção biológico. ✓ Reconhecer as normas de controlo e de certificação. ✓ Aplicar as normas de armazenamento, acondicionamento, rotulagem e comercialização dos produtos biológicos. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Conceito do modo de produção biológico (MPB) e objetivos Enquadramento do modo de produção biológico a nível europeu e nacional Legislação específica do modo de produção biológico Princípios de produção biológica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparação do solo • Drenagem e de conservação do solo • Disponibilidade e qualidade da água • Fertilidade e fertilização do solo • Proteção das plantas <ul style="list-style-type: none"> - Principais pragas e doenças - Aplicação dos produtos fitofarmacêuticos - Gestão das adventícias (infestantes) <p>Produtos e matérias-primas utilizáveis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acondicionamento e comercialização <ul style="list-style-type: none"> - Transporte, armazenamento e acondicionamento - Rotulagem dos produtos de modo de produção biológico - Comercialização • Controlo e certificação do Modo de Produção Biológico <ul style="list-style-type: none"> - Registos a manter pelos operadores - Documentos relativos ao modo de produção biológico 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja. Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre o tema. Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		64. PRODUTOS DE PADARIA E PASTELARIA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 29
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar e caracterizar as diversas categorias de pão. ✓ Identificar e caracterizar as diversas categorias de produtos de pastelaria. ✓ Caracterizar as técnicas de fabrico de produtos de padaria e pastelaria. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Categorias de pão e sua caracterização</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pães de Portugal ou normais • Pães de mistura • Pães especiais <p>Categorias de produtos de pastelaria e sua caracterização</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bolos festivos • Bolos com creme • Bolos sem creme • Bolos regionais • Bolos saúde • Pastelaria salgada <p>Fabrico de produtos padaria e pastelaria – informação de base</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matérias-primas utilizadas • Receitas e fichas técnicas <p>Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB) • Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG) • Rotulagem facultativa • Outros sistemas de certificação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	65. PROCESSOS E MÉTODOS DE CONSERVAÇÃO E ARMAZENAGEM DE MATÉRIAS-PRIMAS E PRODUTOS ACABADOS		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 29
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Descrever as regras de conservação, acondicionamento, armazenagem e comercialização de produtos de padaria e pastelaria, matérias-primas e produtos acabados. ✓ Identificar as diversas fases do aprovisionamento dos produtos de padaria/pastelaria. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Conservação, acondicionamento e armazenagem de matérias-primas e produtos acabados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matérias-primas: farinhas, iscos, leveduras, sal, açúcar, melhorante, margarinas / gorduras / óleos, cremes, frutas, ovos, outras • Características das massas refrigeradas e congeladas e respetivos cuidados na conservação • Fatores que influenciam o estado de conservação das matérias-primas e produtos acabados • Regras de conservação, acondicionamento e armazenagem de matérias-primas • Técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras <p>Normas de comercialização dos produtos de padaria e pastelaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos dos locais de venda – condições higiénicas e técnicas de laboração <ul style="list-style-type: none"> - Instalações - Equipamentos - Matérias-primas - Pessoas • Características que devem obedecer os diferentes tipos de pão • Regras de rotulagem dos produtos de padaria e pastelaria – informação a constar <p>Aprovisionamento dos produtos de padaria/pastelaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receção, conferência e verificação de qualidade • Não conformidades e reclamações <p>Legislação aplicável</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		66. PASTELARIA/PADARIA – ORGANIZAÇÃO E PRODUÇÃO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 29
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as características e regras de funcionamento de uma pastelaria/padaria. ✓ Identificar os equipamentos e utensílios de uma pastelaria/padaria. ✓ Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos. ✓ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma pastelaria/padaria. ✓ Identificar os circuitos de distribuição e comercialização de produtos de pastelaria/padaria. ✓ Cumprir as normas de higiene e segurança. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Organização e funcionamento de uma pastelaria/padaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia de estabelecimentos • Legislação reguladora da comercialização de produtos alimentares • Instalações • Equipamentos • Utensílios • Indumentária • Funções da brigada de pastelaria/padaria • Terminologia <p>Tecnologia dos equipamentos e utensílios de uma pastelaria/padaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características • Funções • Higienização, manutenção e conservação <p>Aprovisionamento dos diversos produtos alimentares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulários de encomenda • Formulário de entrega • Registo de receção, conferência e verificação de qualidade • Não conformidades e reclamações • Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis • Controlo de stocks <p>Procedimentos de organização e produção de uma pastelaria/padaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processo e suporte documental • Planeamento do serviço • Disposição dos meios físicos • Organização do trabalho • Interface entre serviços • Previsão dos meios necessários • Limpeza da secção <p>Distribuição e comercialização</p> <p>Normas de higiene e segurança</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja. Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema. Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		67. TRANSFORMAÇÃO DE MASSAS REFRIGERADAS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 30
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <p>✓ Efetuar tarefas manuais de fabrico de pão a partir de massa refrigerada.</p>		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Produção de massa refrigerada na loja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão de pedidos • Receção e armazenamento na massa refrigerada • Fermentação, cozedura, embalamento e etiquetagem <ul style="list-style-type: none"> - Técnica de fermentação de artigos de massa refrigerada - Cozeduras faseadas - Acabamentos: farinha e corte - Arrefecimento - Embalamento e etiquetagem • Matriz de produção de massa refrigerada • Pontos críticos na receção e da operação de massa refrigerada 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	68. TRANSFORMAÇÃO DE MASSAS CONGELADAS E PRÉ COZIDAS CONGELADAS		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 31
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <p>✓ Efetuar tarefas manuais de preparação de pão e produtos de pastelaria congelados.</p>		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Gestão de pedidos</p> <p>Receção e armazenamento da massa congelada e pré cozida congelada</p> <p>Finalização de pão congelado - Enfornamento e cozedura do pão congelado</p> <p>Finalização de pastelaria congelada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sortido de pastelaria congelada • Disposição e tratamento da pastelaria pré-cozedura • Enfornamento e cozedura de pastelaria congelada <p>Matriz de produção de massa congelada e pré cozida congelada</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		69. CONFEÇÃO DE MASSAS DE PANIFICAÇÃO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 32
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as massas lêvedas de panificação. ✓ Preparar diversos tipos de massas de panificação. ✓ Confeccionar diversos tipos de massas de panificação e respetivas aplicações. ✓ Cumprir as normas de higiene e segurança. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Massas lêvedas de padaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pão de trigo • Pão de milho • Pão de centeio • Pão de mistura <p>Tecnologia de matérias-primas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Composições • Utilizações <p>Receitas e fichas técnicas</p> <p>Fermentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos • Características • Utilização <p>Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagens</p> <p>Técnicas de preparação de massas de padaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuseamento e preparação de utensílios e material • Seleção, quantificação e preparação das matérias-primas <p>Processo de fabrico de massas lêvedas de padaria e respetivas aplicações</p> <ul style="list-style-type: none"> • O escaldar da farinha • Amassadura • Fermentação inicial (levedação) • Pesagem e divisão da massa • O enrolar da massa • Fermentação intermédia (levedação) • O tender da massa • Fermentação final (levedação) • Cozedura do pão - enfornar/desenfornar <p>Controlo de qualidade do processo de fabrico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparação • Confeção • Produtos finais <p>Acondicionamento e conservação dos produtos confeccionados</p> <p>Normas de higiene e segurança</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema. Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		70. PREPARAÇÃO DE PASTAS FINAS, ALTAS, ENTREMEIOS E TRANSFORMAÇÃO DE MASSA FOLHADA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 33
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar batidos - pastas e entremeios. ✓ Preparar e confeccionar batidos - pastas e entremeios e respetivas aplicações. ✓ Identificar as diferentes massas folhadas. ✓ Preparar e confeccionar os diversos tipos de massas folhadas e respetivas aplicações. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Preparação e confeção de pastas e entremeios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de pastas e entremeios • Aplicações de pastas e entremeios • Matérias-primas: composições e utilizações • Receitas e fichas técnicas • Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagem • Preparação de batidos • Processo de fabrico de batidos e respetivas aplicações: preparação, cozedura e decoração <p>Preparação e confeção de massas folhadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de massas folhadas • Aplicações de massas folhadas • Matérias-primas: composições e utilizações • Receitas e fichas técnicas • Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagem • Preparação e confeção de massas folhadas • Finalização de massas folhadas: preparação, cozedura e decoração <p>Controlo de qualidade do processo de fabrico: preparação, confeção e produtos finais</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	71. ESPÉCIES DE PESCADO		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 34
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diferenciar as várias espécies de pescado. ✓ Descrever as aplicações culinárias das várias peças de cada uma das espécies animais. ✓ Identificar as diversas formas de apresentação do pescado 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Classificação das espécies de pescado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noção de pescado • Peixes – agnathas, ósseos e cartilagíneos • Moluscos – gastrópodes, bivalves e cefalópodes • Crustáceos <p>Espécies de pescado com valor comercial – o sortido da peixaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designação do pescado • Origem da captura • Sazonalidade das espécies • Características distintivas – formas de identificação • Aplicação culinária das várias espécies de pescado <p>Formas de apresentação do pescado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pescado fresco • Pescado congelado • Pescado seco – bacalhau <p>Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB) • Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG) • Rotulagem facultativa • Outros sistemas de certificação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		72. COMPOSIÇÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO PESCADO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 34
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Relacionar as características de composição do pescado com o seu valor. ✓ Identificar as alterações físico-químicas observáveis ao longo do processo de conservação. ✓ Avaliar as características físico-sensoriais do pescado fresco e proceder à categorização do grau de frescura. ✓ Avaliar a qualidade de produtos congelados e salgados secos e categorizar em termos de qualidade. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Composição e valor alimentar do pescado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Composição geral dos alimentos e sua perecibilidade • Partes edíveis do pescado • Teor de água do pescado • Valor proteico, lipídico, vitamínico e mineral • Vantagens do consumo de pescado <p>Degradação do pescado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processo de degradação do pescado • Alterações sensoriais • Alterações físicas • Alterações químicas • Alterações microbiológicas <p>Avaliação físico-sensorial do pescado fresco</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métodos de avaliação • Parâmetros de qualidade a observar • Categorias de frescura • Condições de realização • Cuidados na execução • Legislação de base <p>Avaliação da qualidade dos produtos congelados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produtos não conformes • Efeitos da temperatura e da humidade • Contaminação microbiológica <p>Avaliação da qualidade dos produtos salgados secos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produtos não conformes • Efeitos da temperatura e da humidade • Contaminação microbiológica <p>Avaliação da qualidade do marisco fresco e cozido</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja. Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		73. PROCESSOS E MÉTODOS DE CONSERVAÇÃO E ARMAZENAGEM DO PESCADO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 34
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diferenciar as várias espécies de pescado. ✓ Descrever as aplicações culinárias das várias peças de cada uma das espécies animais. ✓ Identificar as diversas formas de apresentação do pescado 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Conservação do pescado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fatores que influenciam o estado de frescura – fatores intrínsecos e fatores extrínsecos • Noção de conservação • Processos de conservação • Métodos de conservação <ul style="list-style-type: none"> - Gelo - Ventilação mecânica - Salmoura • Vantagens e desvantagens de cada um dos métodos de conservação • Redução da velocidade de degradação do pescado <p>Principais formas de acondicionamento e armazenagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de conservação do pescado e formas de acondicionamento • Vantagens e desvantagens de cada um dos métodos • Técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras • Regras de acondicionamento 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	74. ORGANIZAÇÃO OPERACIONAL – PEIXARIA		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 34
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as características e as regras de funcionamento de uma peixaria. ✓ Utilizar os equipamentos e utensílios de uma peixaria. ✓ Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos. ✓ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma peixaria. ✓ Cumprir as normas de higiene e segurança. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Tecnologia dos equipamentos e utensílios de peixaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características • Funções • Utilização correta • Higienização, manutenção e conservação <p>Aprovisionamento do pescado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receção, conferência e verificação de qualidade • Não conformidades e reclamações • Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de pescado • Controlo de stocks • Formulários aplicáveis <p>Utilização de produtos não pescados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação <p>Procedimentos de organização de uma peixaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeamento do serviço e organização do trabalho <ul style="list-style-type: none"> - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia - Tarefas de abertura da secção - Tarefas de fecho da secção • Preparação e organização do local de trabalho • Previsão dos meios necessários • Limpeza e higienização da secção <ul style="list-style-type: none"> - Procedimentos de higienização da secção - Boas práticas de higienização - Produtos de higienização - Preenchimento das fichas técnicas de higienização 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		75. EMBALAGEM E ROTULAGEM DO PESCADO E SEUS DERIVADOS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 35
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os diferentes tipos de embalagem e rotulagem do pescado e seus derivados. ✓ Embalar e rotular pescado e seus derivados. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Técnicas de marketing na conceção de embalagens Embalagem e rotulagem de produtos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funções • Tipos de materiais • Vantagens e inconvenientes de cada tipo de materiais • Escolha de embalagem e sua adequação ao produto • Modo de utilização de embaladoras • Modo de utilização de rotuladoras • Avaliação da qualidade de embalagens • Menções obrigatórias nas embalagens de pescado e seus derivados • Disposições legais e normativas relativas à utilização de materiais plásticos na embalagem e rotulagem 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		76. APRESENTAÇÃO COMERCIAL DO PESCADO FRESCO, SALGADO SECO E CONGELADO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 36
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <p>✓ Executar tarefas e operações de exposição comercial do pescado fresco, salgado seco e congelado.</p>		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Formas de apresentação</p> <p>Marketing na comercialização do pescado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importância da imagem <p>Planificação de exposição de pescado para venda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos a ter em conta na exposição do pescado fresco <ul style="list-style-type: none"> - Disposição das espécies - Arrumação de cada espécie - Colocação de gelo - Manutenção da bancada - Outros elementos de decoração • Aspectos a ter em conta na exposição do pescado congelado <ul style="list-style-type: none"> - Condições de funcionamento do expositor - Disposição de produtos congelados a granel e embalados <p>Disposições legais e normativos relativos ao comércio de pescado</p> <p>Planificação da exposição do bacalhau salgado seco a granel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temperatura ambiente • Exposição por calibre e origem • Preçário • Rastreabilidade dos produtos • Rotação de produtos • Informação ao cliente 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		77. FORMAS DE PREPARAÇÃO E CONSUMO DO PESCADO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 37
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os utensílios, equipamentos e tipos de corte adequados ao processo de preparação do pescado. ✓ Efetuar a preparação do pescado de acordo com a espécie e sua utilização nas diferentes indústrias. ✓ Identificar os tipos de aplicações culinárias para os diferentes tipos de pescado. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Formas de preparação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utensílios e equipamentos <ul style="list-style-type: none"> - Utensílios de corte - Equipamentos de transformação • Preparação de peixe fresco <ul style="list-style-type: none"> - Transformação: Tipos de cortes - Cortes vs aplicação culinária • Preparação de marisco fresco <ul style="list-style-type: none"> - Preparação de bivalves - Preparação de crustáceos - Métodos de conservação • Preparação de gastrópodes terrestres e marinhos <ul style="list-style-type: none"> - Formas de preparação: limpeza, remoção de casca - Métodos de conservação - Métodos de acondicionamento • Preparação de pescado congelado <ul style="list-style-type: none"> - Transformação: Tipos de cortes - Cortes vs aplicação culinária • Preparação de pescado salgado seco <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de peixe - Métodos de demolha - Transformação: Tipos de cortes - Cortes vs aplicação culinária • Preparação de pescado fumado <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de peixe - Tipos de fumagem - Transformação: Tipos de cortes <p>Formas de consumo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em cru <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de peixes - Aplicações - Marinadas - Sushi - Ceviche • Fumados <ul style="list-style-type: none"> - Aplicações - Saladas - Massas - Entradas - Combinações com outros alimentos • Cozinhados <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de peixe - Aplicações - Fritos - Cozidos - Assados - Grelhados - Gratinados - Estufados (caldeiradas, massadas e arroz) 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> • Salgado <ul style="list-style-type: none"> - Aplicações - Fritos - Cozidos - Assados - Grelhados - Gratinados - Estufados (caldeiradas, massadas e arroz) • Secos <ul style="list-style-type: none"> - Aplicações - Fritos - Cozidos - Assados - Grelhados - Gratinado - Estufados (caldeiradas, massadas e arroz)
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		78. PROCESSAMENTO E PREPARAÇÃO DO PESCADO FRESCO, CONGELADO, SECO E SALGADO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 36
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar a metodologia de manuseamento adequado ao pescado. ✓ Enumerar as tarefas de processamento de pescado refrigerado, congelado e seco salgado. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Marketing na comercialização do pescado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importância da imagem <p>Manuseamento e processamento do pescado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos inerentes à manipulação do pescado fresco • Procedimentos inerentes à manipulação do pescado congelado • Procedimentos inerentes à manipulação do pescado seco salgado <p>Tipos de processamento do pescado fresco</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escamar e eviscerar • Postear • Filetar • Escalar <p>Etapas de processamento do pescado congelado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vidragem • Embalagem e rotulagem • Armazenagem <p>Fases de processamento e conservação do pescado seco salgado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escalagem • Salga • Seca • Triagem e calibragem 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		79. TÉCNICAS DE AMANHO E PREPARAÇÃO DO PESCADO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 37
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <p>✓ Executar tarefas manuais de amanho e preparação de pescado fresco, congelado e seco salgado.</p>		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Amanho e preparação do pescado fresco</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etapas de amanho e preparação <ul style="list-style-type: none"> - Descabeçamento e sangria - Escamar - Eviscerar - Lavar - Postear - Filetar - Escalar • Utilização das técnicas de amanho e preparação do pescado de acordo com a aplicação culinária <p>Preparados de peixe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidados na preparação • Tipos de preparados de peixe <p>Tipos de corte de pescado congelado e seco salgado</p> <p>Modo de utilização dos utensílios e equipamentos de amanho e preparação do pescado</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		80. PRODUTOS DE TAKE AWAY	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 38
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar e caracterizar os diversos produtos de take away. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Produtos pré-confecionados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sopas • Salgados • Pratos • Acompanhamentos • Sandes <p>Confecionados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pizzas • Sandes • Salgados <p>Assados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frango • Leitão • Outros <p>Sazonalidade e cadências semanais dos produtos de take away</p> <p>Produtos de take away</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matérias-primas • Receitas e fichas técnicas 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		81. ORGANIZAÇÃO OPERACIONAL – TAKE AWAY	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 38
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as características e as regras de funcionamento de um take away. ✓ Utilizar os equipamentos e utensílios de um take away. ✓ Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos. ✓ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de take away. ✓ Cumprir as normas de higiene e segurança. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Organização e funcionamento de um take away</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia de estabelecimentos • Instalações • Equipamentos • Utensílios • Fardamento • Terminologia <p>Tecnologia dos equipamentos e utensílios de take away</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características • Funções • Utilização correta • Higienização, manutenção e conservação <p>Aprovisionamento dos produtos de take away</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receção, conferência e verificação de qualidade • Não conformidades e reclamações • Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos produtos de take away • Controlo de stocks • Preenchimento de formulários de controlo de processos <p>Procedimentos de organização de um take away</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeamento do serviço e organização do trabalho <ul style="list-style-type: none"> - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia - Tarefas de abertura da secção - Tarefas de fecho da secção • Preparação e organização do local de trabalho • Previsão dos meios necessários • Limpeza e higienização da secção <ul style="list-style-type: none"> - Procedimentos de higienização da secção - Boas práticas de higienização - Produtos de higienização - Higienização de Equipamentos e utensílios - Preenchimento do plano de higienização 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		82. PROCESSOS DE FABRICO DE PRODUTOS DE TAKE AWAY	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 39
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar o tipo de Matérias primas utilizadas na coinfecção. ✓ Caracterizar o processo de preparação das matérias-primas. ✓ Caracterizar os processos de confeção, arrefecimento e embalagem (Cook Chill).. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Matéria-prima utilizada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receção de matéria-prima • Produtos frescos e 4ª gama • Acondicionamento em câmaras frigoríficas <p>Preparação da matéria-prima</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparação por lote de produção • Separação de frescos e congelados • Demolha, temperos e marinadas <p>Confeção</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partidas da cozinhas (frituras, basculantes, fornos, sopas) • Controlo da confeção por lote de produção • Prova e registos de temperatura <p>Arrefecimento e embalagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlo de temperatura de arrefecimento • Embalamento e etiquetagem • Distribuição 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	83. MÉTODOS DE PRODUÇÃO, EMBALAMENTO E CONSERVAÇÃO DE PRODUTOS DE TAKE AWAY		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 39
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Descrever os métodos de produção dos produtos de take away. ✓ Aplicar os métodos de acondicionamento, armazenagem e conservação dos produtos de take away. ✓ Aplicar as normas de comercialização das carnes e produtos cárneos. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Produção de produtos de take away</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matérias-primas • Receitas e fichas técnicas • Técnicas de preparação e confeção dos produtos • Técnicas de regeneração • Controlo de qualidade do processo de produção <p>Acondicionamento e conservação dos produtos confeccionados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receção, conferência e verificação de qualidade dos produtos de take away • Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos produtos de take away • Técnicas de verificação da temperatura • Técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras <p>Normas de comercialização de produtos cárneos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condições higiénicas e técnicas da distribuição de carnes e seus produtos <ul style="list-style-type: none"> - Meios de distribuição - Condições de distribuição - Lavagem e desinfeção dos meios de distribuição • Condições higiénicas e técnicas da venda de carnes e seus produtos <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos gerais dos locais de venda - Requisitos higiénicos e técnicos das instalações e do funcionamento dos locais de venda - Condições do pessoal - Preparação e venda de carnes e seus produtos - Agentes de lavagem e desinfeção - Venda de pré-embalados <p>Legislação aplicável</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		84. MATÉRIAS-PRIMAS UTILIZADAS NO TAKE AWAY	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 39
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os géneros alimentícios de origem vegetal e animal utilizados no take away. ✓ Reconhecer os fatores influentes na qualidade dos géneros alimentícios utilizados no take away. ✓ Verificar e controlar a qualidade dos géneros alimentícios utilizados no take away. ✓ Aplicar os métodos de conservação e armazenamento dos géneros alimentícios utilizados no take away 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Géneros alimentícios de origem vegetal utilizados no take away</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variedade • Classificação • Origem • Sazonalidade • Características físicas e nutritivas • Características de frescura <p>Géneros alimentícios de origem animal utilizados no take away</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variedade • Classificação • Origem • Características físicas e nutritivas • Características de frescura <p>Controlo de qualidade dos géneros alimentícios utilizados no take away</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fatores de influência • Estados de frescura • Procedimentos de conservação • Condições de armazenamento (local, temperatura, outros) • Riscos 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		85. PREPARAÇÃO E CONFEÇÃO DE CARNES ASSADAS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 40
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar os procedimentos inerentes ao processo de preparar carnes para assar. ✓ Assar as carnes. ✓ Aplicar as regras de acondicionamento e conservação de carnes assadas 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Processo de assar carnes no take away</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carnes para assar e suas características organolépticas • Temperos utilizados • Procedimentos a seguir no processo de assar carnes <ul style="list-style-type: none"> - Controlo do ponto de cozedura da carne - Controlo da temperatura durante e após o processo de assar carnes - Regras de acondicionamento e conservação das carnes assadas • Preenchimento de formulários de controlo do processo • Utilização e manutenção do assador • Higienização dos equipamentos de assar • Produtos de higienização e a sua correta utilização 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		86. PRODUTOS CÁRNEOS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 41
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diferenciar as diferentes espécies animais. ✓ Identificar as diferentes peças de cada uma das espécies animais. ✓ Descrever as aplicações culinárias das várias peças de cada uma das espécies animais. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Espécies animais e suas características</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suíno • Bovino • Ovino • Caprino • Leporídeos • Aves <p>Suíno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminologia animal associada ao suíno • Classificação das peças de suíno • Aplicação culinária das várias peças de suíno <p>Bovino</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminologia animal associada ao bovino • Classificação das peças de bovino • Aplicação culinária das várias peças de bovino <p>Ovino e caprino</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminologia animal associada ao ovino e caprino • Classificação das peças de ovino e caprino • Aplicação culinária das várias peças de ovino e caprino <p>Leporídeos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminologia animal associada aos leporídeos • Classificação das peças dos leporídeos • Aplicação culinária das várias peças dos leporídeos <p>Aves</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminologia animal associada às aves • Classificação das aves e suas peças • Aplicação culinária das várias peças das aves <p>Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB) • Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG) • Rotulagem facultativa • Outros sistemas de certificação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema. Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		87. ORGANIZAÇÃO OPERACIONAL – TALHO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 41
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as características e as regras de funcionamento de um talho. ✓ Utilizar os equipamentos e utensílios de um talho. ✓ Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos. ✓ Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de um talho. ✓ Cumprir as normas de higiene e segurança. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Organização e funcionamento de um talho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia de estabelecimentos • Instalações • Equipamentos • Utensílios • Fardamento • Terminologia <p>Tecnologia dos equipamentos e utensílios de talho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características • Funções • Utilização correta • Higienização, manutenção e conservação <p>Aprovisionamento dos produtos cárneos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receção, conferência e verificação de qualidade • Não conformidades e reclamações • Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos cárneos • Controlo de stocks • Formulários aplicados <p>Utilização de produtos não cárneos no talho</p> <p>Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos não cárneos</p> <p>Procedimentos de organização de um talho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeamento do serviço e organização do trabalho <ul style="list-style-type: none"> - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia - Tarefas de abertura da secção - Tarefas de fecho da secção • Preparação e organização do local de trabalho • Previsão dos meios necessários • Limpeza e higienização da secção: <ul style="list-style-type: none"> - Procedimentos de higienização da secção - Boas práticas de higienização - Produtos de higienização - Preenchimento das fichas técnicas de higienização 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre o tema. Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		88. DESOSSA E CORTE DAS PEÇAS DO SUÍNO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 42
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <p>✓ Efetuar a desossa e o corte das peças do suíno</p>		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Fases operatórias inerentes à desossa das peças</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desossa da perna • Desossa da pá • Desossa do vão • Separação do entrecosto da entremeada <p>Fases operatórias inerentes ao corte das peças</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corte de costeletas • Corte da entremeada • Corte do entrecosto • Corte das bifanas • Corte do lombinho • Corte da pá • Corte do chispe <p>Fases operatórias inerentes ao corte das miudezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miudezas brancas • Miudezas vermelhas 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		89. DESOSSA E CORTE DAS PEÇAS DO BOVINO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 43
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <p>✓ Efetuar a desossa e o corte das peças do bovino</p>		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Corte do quarto anterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corte do chambão • Corte da pá • Corte do acém • Corte do peito <p>Desossa e corte do quarto posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desossa e corte da vazia • Corte do lombo • Corte da aba • Corte das peças do redondo <p>Fases operatórias inerentes ao corte das miudezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miudezas brancas • Miudezas vermelhas 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		90. PREPARAÇÃO DAS PEÇAS DE OVINO, CAPRINO, AVES E LEPORÍDEOS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 44
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Efetuar a desmancha e o corte das peças de ovino e caprino. ✓ Efetuar a separação e o corte das peças dos leporídeos. ✓ Efetuar a separação e o corte das peças de aves. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Fases operatórias de preparação das peças do ovino e caprino</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rachar simetricamente a carcaça • Desmancha das peças • Corte das peças <p>Fases operatórias de preparação das peças dos leporídeos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Separação e corte das peças <p>Fases operatórias de preparação das peças de aves</p> <ul style="list-style-type: none"> • Separação e corte das peças 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		91. PREPARADOS DE CARNE E CORTES ESPECIAIS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 45
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar preparados de carne e cortes especiais, de acordo com as normas e procedimentos definidos. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Preparados de carne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suíno • Bovino • Ovino • Aves <p>Tipos de preparados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rotis • Espetadas • Picados • Temperados • Outros <p>Cortes especiais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suíno • Bovino <p>Corte fino (cubos, fatiados, enrolado, naco)</p> <p>Normas e procedimentos de preparados de carne</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		92. VITRINISMO EM PERECÍVEIS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 46
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar tipos de montra e disposições criativas de produtos. ✓ Analisar as potencialidades do espaço de exposição. ✓ Executar a decoração de vitrinas/expositores. ✓ Expor os produtos tendo em conta as regras de exposição, rotulagem e precificação. ✓ Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas ao produto. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Vitrinismo: conceito e tipologia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espaço de venda: A importância da imagem • Estética: forma, dimensão, iluminação • Ambiente: equilíbrio cromático, qualitativo e visual • Exposição: áreas de exposição; interligação entre espaços, pontos quentes e pontos frios <p>Exposição produtos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposição dos produtos • Arrumação das espécies • Prevenção da oxidação dos produtos • Regras de exposição • FIFO e FEFO • Regras de rotulagem e precificação dos produtos • Manutenção de vitrinas/expositores • Apresentação apelativa ao cliente <p>Merchandising e promoção comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produto e comunicação • Destaque de produtos em promoção • Produtos para venda sugestiva e cruzada na secção • Aconselhamento do cliente: dicas culinárias associadas à cozinha fácil 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho e trabalho de projeto. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		93. SEGURANÇA ALIMENTAR E CÓDIGO DO MANIPULADOR	
CÓDIGO DA UFCD:	9009	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 47
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as obrigações legais relativas à higiene, saúde e segurança no trabalho e segurança alimentar. ✓ Identificar os principais conceitos associados à segurança alimentar e referir as boas práticas. ✓ Aplicar os procedimentos de segurança alimentar aquando da receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos. ✓ Identificar as etapas do Sistema HACCP, as suas vantagens e as dificuldades de implementação. ✓ Descrever os cuidados, responsabilidades e importância do papel do manipulador na garantia das boas práticas da segurança alimentar. ✓ Enumerar as boas práticas ao longo do processo de venda e distribuição de alimentos. ✓ Identificar os principais riscos associados às áreas de manipulação de alimentos. ✓ Identificar as normas de SST aplicadas à manipulação de carnes. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Enquadramento legal e normativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legislação nacional e comunitária (horizontal e setorial) • Sistema HACCP • Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar <p>Conceitos fundamentais de higiene e segurança alimentar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceitos fundamentais de microbiologia e toxicologia alimentar • Principais doenças de origem alimentar e a responsabilidade dos manipuladores na sua prevenção. • Microrganismos que possam provocar alterações das matérias-primas, produtos e o seu controlo. • Boas práticas de higiene na manipulação dos alimentos • Conceção de instalações alimentares <p>Pré-requisitos de um sistema de Gestão da Segurança Alimentar. vantagens e motivações Análise de perigos e pontos críticos de controlo</p> <ul style="list-style-type: none"> • A origem e o que significa HACCP • Princípios do sistema HACCP • Metodologia de elaboração de planos HACCP <p>Principais causas de contaminação dos produtos alimentares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como evitar contaminações desde a fase de fabrico até à comercialização do produto • Como reduzir as três principais origens de contaminação • Boas práticas de higiene na manipulação de alimentos <p>Receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos higiene, limpeza e desinfeção</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manipulador • Instalações • Equipamentos e utensílios <p>Acondicionamento/embalagem de produtos frescos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Embalagem do dia • Pré-embalados • Rotulagem • Lote e prazo de validade • Rastreabilidade <p>Autocontrolo</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que é • Para que serve • Procedimentos/ boas práticas • - Armazenamento • - Exposição, reposição e venda • Operacionalização • Outras considerações <p>Responsabilidade do manipulador</p> <ul style="list-style-type: none"> • HACCP 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> • Guia de boas práticas de higiene • Plano de pré-requisitos • Controlo de pragas • Rastreabilidade • Registo de temperaturas • Fichas de controlo <p>Segurança e saúde no trabalho – legislação aplicável à manipulação de carnes</p>
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		94. RECLAMAÇÕES - TRATAMENTO E ENCAMINHAMENTO	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 48
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações. ✓ Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Comunicação assertiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação <ul style="list-style-type: none"> - O perigo iminente do conflito e as suas repercussões - As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso - As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso <p>Tratamento e encaminhamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significado de uma reclamação para a empresa • Etapas do tratamento das reclamações <ul style="list-style-type: none"> - Lidar com as emoções dos clientes - Lidar com as nossas emoções - Resolver ou reencaminhar as situações • Linguagem adequada às reclamações 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades. A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		95. PREVENÇÃO E COMBATE A INCÊNDIOS	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 49
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizar os meios de 1.ª intervenção. ✓ Aplicar técnicas de 1.ª intervenção em primeiros socorros. ✓ Aplicar os procedimentos estabelecidos nos planos de emergência. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Planos de emergência: metodologias, meios e equipamentos necessários Procedimentos em emergência Critérios de localização e manutenção de equipamentos de combate, de evacuação e de primeiros socorros O fogo, agentes extintores e métodos de extinção Estratégias e táticas de ataque Equipamentos de proteção individual e respetivas características Organização das equipas de intervenção Tipos de emergência Entidades e organismos responsáveis pela proteção civil</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja. Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre o tema. Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		96. GESTÃO DE SITUAÇÕES DE CRISE	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 50
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar o conceito e respetivos cenários de situações de crise. ✓ Descrever os procedimentos a seguir em situações de crise com vista a manter a segurança dos colaboradores, cliente e pessoas de entidades terceiras. ✓ Planear, preparar e supervisionar as equipas para uma ação de forma rápida. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Enquadramento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição de crise • Intervenientes • Responsabilidades • Principais tarefas • Fases de uma crise <ul style="list-style-type: none"> - Emergência - Crise - Recuperação <p>Cenários de crise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade sobre produtos <ul style="list-style-type: none"> - Sabotagem - Contaminação • Acidente com clientes <ul style="list-style-type: none"> - Acidente alimentar - Acidente físico • Terrorismo <ul style="list-style-type: none"> - Ameaça de bomba - Explosão de bomba - Contaminação por agentes químicos • Ato violento <ul style="list-style-type: none"> - Sequestro e refém - Assalto a carrinha de valores ou linha de caixa - Ocupação de edifício - Vandalismo - Extorsão • Acidente na loja <ul style="list-style-type: none"> - Incêndio - Falha de sistemas vitais (ar condicionado, frio, saneamento, gás e elétrico) - Desabamento ou colapso de estruturas - Derrame químico - Contaminação da água de abastecimento - Rebentamento de botijas de gás • Falha de Comunicações/Sistemas <p>Procedimentos de crise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alerta <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de escalonamento por cenário • Ritmo de gestão <ul style="list-style-type: none"> - Análise da situação - Medidas de emergência imediatas - Planeamento/programação - Avaliação da situação - Tomada de decisão - Implementação de procedimentos • Ações e documentos a utilizar para cada cenário 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p> <p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		97. VENDA DE MEDICAMENTOS NÃO SUJEITOS A RECEITA MÉDICA	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 51
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Não Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p><i>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM). ✓ Aplicar o modelo de venda ativa. ✓ Identificar as situações passíveis de automedicação. ✓ Utilizar e sugerir a terapêutica farmacológica de MNSRM e a não farmacológica para cada patologia. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Medicamentos e MNSRM em particular</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos e outros produtos de saúde • Avaliação contínua de segurança e as reações adversas • Características dos MNSRM <p>Fases do modelo de atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicação do modelo de atendimento venda ativa <p>Dores e patologias associadas ao aparelho respiratório</p> <ul style="list-style-type: none"> • Febre • Dores de garganta e outras afeções da orofaringe • Cefaleia • Dor de dentes • Dismenorreia • Outras dores (musculo – esqueléticas) • Tosse • Congestão nasal e rinorreia • Gripe e constipação • Alergia • Irritação ocular <p>Patologias associadas ao aparelho digestivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perturbação digestiva • Obstipação intestinal • Flatulência • Diarreia <p>Outras patologias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enjoo do movimento • Insónia • Astenia • Pernas pesadas e varizes • Inflamação e irritação da pele • Tratamento de feridas • Infecções fúngicas – micose de pé e das unhas; micose da pele e do couro cabeludo; micose vaginal • Herpes labial • Pediculose • Tabagismo • Contraceção oral de emergência <p>Regras de funcionamento dos locais de venda de MNSRM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão da área e dos stocks • Procedimentos de atendimento; recolha ou recall; farmacovigilância, formação de pessoal • Instruções de trabalho, controlo de produto, devoluções • Registos necessários à evidência do cumprimento das regras 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, exercícios baseados em situações-problema próximas do contexto real de trabalho. Estas abordagens permitirão conjugar a pesquisa individual ou de grupo que promovem o contacto com a diversidade de conhecimentos relativos às atividades de operação de loja, com exercícios práticos que fomentem a simulação dos diferentes procedimentos inerentes a tais atividades</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>A realização de visitas de estudo é recomendável.</p> <p>O desenvolvimento de aptidões e atitudes poderá ainda ser facilitado pelo recurso a trabalhos de grupo e a apresentações das respetivas produções.</p>
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre as atividades de operação de loja.</p> <p>Legislação reguladora da atividade comercial.</p> <p>Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional.</p> <p>Recursos didáticos sobre o tema.</p> <p>Estudos de caso e enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis.</p> <p>Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem.</p> <p>Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>



TÉCNICO/A
ADMINISTRATIVO/A -
Referencial De Competências

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

TÉCNICO/A ADMINISTRATIVO/A	
ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:	346 – Secretariado e trabalho administrativo
CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO:	346035
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO:	4

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO

Planeia, organiza, executa e controla tarefas administrativas relativamente ao funcionamento das organizações (empresas ou serviços públicos), nomeadamente as que estão associadas aos fluxos internos e externos de circulação de informação, do processo administrativo e tendo em conta as normas de qualidade, ambiente, higiene, saúde e segurança no trabalho.

CONDIÇÕES DE CONTEXTO:

Exerce a sua função em diferentes tipos de entidades, públicas e privadas, em distintos setores de atividade.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA:**Unidades de Competência Obrigatórias (nucleares)**

ÁREAS FUNCIONAIS	UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD (NUCLEAR)
Transversal	00	Realizar as atividades administrativas mobilizando conhecimentos de base/transversais.	
Gestão da informação e comunicação	01	Planear e organizar a rotina diária, semanal e mensal da unidade orgânica, gerindo agendas e calendários de funcionários, direção e gestores.	07
	02	Acolher e atender, presencial e telefonicamente, online e através de videoconferência interlocutores internos e externos.	08, 09
	03	Elaborar apresentações e outra documentação de suporte informativo e estatístico em suporte eletrónico, através de softwares adequados.	10
	04	Planear, organizar e assessorar reuniões e outras sessões de trabalho.	11
	05	Criar, organizar e introduzir informação em base de dados e sistemas de informação de apoio à unidade orgânica.	12
	06	Gerir reclamações relativamente a produtos ou serviços prestados	13
Produção e gestão documental	07	Rececionar, organizar e gerir a documentação e informação da unidade orgânica.	14, 15
	08	Preparar e elaborar correspondência interna e externa e outros documentos de caráter administrativo.	16
	09	Preparar, reunir e elaborar documentação de gestão administrativa de recursos humanos.	17,18,19,20
Comunicação e cidadania digital	10	Operar sistemas de comunicação digital e coordenar o fluxo de informação, internamente ou com outras organizações.	21,22
Aprovisionamento	11	Organizar e executar tarefas administrativas de apoio à atividade comercial da empresa.	23,24,25,26
	12	Efetuar a gestão do economato da empresa.	27, 28
Contabilidade	13	Efetuar lançamentos contabilísticos e assegurar as operações de encerramento de contas	29
	14	Efetuar operações de suporte à análise económico-financeira e gestão de tesouraria	30
Comunicação em línguas estrangeiras	15	Comunicar e interagir em língua inglesa no contexto de atividades administrativas (nível B2 do QECRL).*	31

* A UC de línguas estrangeiras não foi desenvolvida neste referencial de competências.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

Unidades de Competência Opcionais (não nucleares)

ÁREAS FUNCIONAIS	UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD (BOLSA)
Transversal	00	Realizar as atividades administrativas mobilizando conhecimentos de base/transversais.	
Produção e gestão documental	09	Preparar, reunir e elaborar documentação de gestão administrativa de recursos humanos.	35
Contabilidade	13	Efetuar lançamentos contabilísticos e assegurar as operações de encerramento de contas	39
Organização de eventos	16	Organizar eventos nacionais e internacionais	37
Contratação pública	17	Participar na preparação e elaboração de contratos públicos	38 e 40
Comunicação em línguas estrangeiras	18	Comunicar e interagir em língua estrangeira no contexto de atividades administrativas (nível B1 do QECLR).*	32,33,34

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

FICHAS DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	01. Planear e organizar a rotina diária, semanal e mensal da unidade orgânica, gerindo agendas e calendários de funcionários, direção e gestores.		
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 07
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Organizar a agenda de trabalho do/a coordenador/a equipa	CD 1.1. Aplicando técnicas de gestão de tempo		
	CD 1.2. Identificando as atividades mais importantes e urgentes, de acordo com os objetivos estabelecidos		
	CD 1.3. Procedendo a ajustamentos de acordo com as alterações surgidas		
	CD 1.4. De acordo com orientações superiores		
RP2. Organizar a própria agenda	CD 2.1. Aplicando técnicas de gestão de tempo		
	CD 2.2. Identificando as atividades mais importantes e urgentes, de acordo com os objetivos estabelecidos		
	CD 2.3. Procedendo a ajustamentos de acordo com as alterações surgidas		
	CD 2.4. Em sintonia com a agenda do coordenador/equipa		
RP3. Recolher, organizar e distribuir documentação	CD 3.1. Identificando a documentação mais relevante e adequada ao trabalho do departamento/coordenador/equipa		
	CD 3.2. De acordo com o organigrama da organização		
	CD 3.3. Utilizando os equipamentos adequados ao circuito documental		
	CD 3.4. Encaminhando para o superior hierárquico ou outro serviço definido nos procedimentos internos		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Agenda de trabalho organizada. Documentação tratada e encaminhada.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Organizar a agenda de trabalho do/a coordenador/a equipa	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de planeamento de tarefas Fundamentais de agenda tradicional Fundamentais de agenda eletrónica Fundamentais de gestão do tempo Aprofundados de plano diário e semanal de atividades 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e aplicar técnicas de gestão de tempo Utilizar técnicas de elaboração de planos detalhados, diários e semanais Planificar a agenda de trabalho quer manual quer eletrónica Definir e gerir prioridades de atuação Anotar a agenda (nome das pessoas, hora e local das reuniões, assunto, nº de contato/email) Utilizar ferramentas eletrónicas de agendamento 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento do trabalho Demonstrar capacidade de organizar o trabalho e gerir o tempo Demonstrar capacidade de lidar com situações imprevistas Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita Demonstrar capacidade de iniciativa Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP2. Organizar a própria agenda	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de planeamento de tarefas Fundamentais de agenda tradicional Fundamentais de agenda eletrónica Fundamentais de gestão do tempo Aprofundados de plano diário e semanal de atividades Fundamentais de listagem de verificação (checklist) 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e aplicar técnicas de gestão de tempo Utilizar técnicas de elaboração de planos detalhados, diários e semanais Planificar a agenda de trabalho quer manual quer eletrónica Anotar a agenda Realizar listagens de verificação das atividades Utilizar ferramentas eletrónicas de agendamento 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento do trabalho Demonstrar capacidade de organizar o trabalho e gerir o tempo Demonstrar capacidade de lidar com situações imprevistas Demonstrar autonomia no trabalho Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP3. Recolher, organizar e distribuir documentação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de tipos de documentação (Legislação, artigos de imprensa, newsletters, catálogos, ...) ▪ Aprofundados de critérios de seleção e validação de fontes de informação (autenticidade, qualidade, atualidade, exaustividade) ▪ Aprofundados de métodos, procedimentos ▪ e instrumentos de pesquisa de informação ▪ Aprofundados de métodos e técnicas de tratamento preliminar de suportes documentais ▪ Fundamentais de meios informáticos aplicados ao serviço de informação e documentação ▪ Fundamentais de tipologia e circuitos de documentação ▪ Aprofundados de estrutura e organigrama da organização 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar os métodos, os procedimentos e os instrumentos de pesquisa de informação ▪ Analisar e selecionar informação diária/ semanal relativa a legislação, artigos de imprensa, newsletters, catálogos ▪ Aplicar os métodos e as técnicas de tratamento preliminar de suportes documentais ▪ Utilizar os instrumentos e os procedimentos de apresentação e disponibilização de informação ▪ Utilizar os meios informáticos aplicados ao serviço de informação e documentação ▪ Identificar os diferentes tipos de documentos e o circuito da documentação ▪ Utilizar as técnicas de encaminhamento de documentação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de organização ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos ▪ Demonstrar proatividade ▪ Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RECURSOS EXTERNOS:			
Agenda manual e eletrónica. Listagens de verificação. Legislação. Diversas publicações: imprensa escrita, boletins oficiais, revistas especializadas, boletins estatísticos. Normas internas do circuito de documentação. Organigrama da organização. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Meios de comunicação: e-mail, fax, telefones. Material de escritório.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		02. Acolher e atender, presencial e telefonicamente, online e através de videoconferência interlocutores internos e externos.	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 08, 09
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Acolher os interlocutores internos e externos	CD 1.1. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização em matéria de atendimento presencial, telefónico e digital		
	CD 1.2. Atendendo às necessidades de todos os intervenientes		
	CD 1.3. Comunicando utilizando uma linguagem acessível e compreensível		
	CD 1.4. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível		
	CD 1.5. Adequando a comunicação ao meio de atendimento		
	CD 1.6. Encaminhando os visitantes para o local da reunião		
RP2. Informar e orientar os interlocutores	CD 2.1. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização em matéria de atendimento presencial, telefónico e digital		
	CD 2.2. Adequando a comunicação às necessidades e características do interlocutor		
	CD 2.3. Demonstrando disponibilidade e interesse para outros esclarecimentos adicionais		
	CD 2.4. Comunicando utilizando uma linguagem acessível e compreensível		
	CD 2.5. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível		
	CD 2.6. Questionando o interlocutor de forma a obter mais informação relativa às suas necessidades		
RP 3. Atender solicitações dos interlocutores	CD 3.1. Adequando a comunicação às necessidades e características do interlocutor		
	CD 3.2. Demonstrando disponibilidade e interesse pelo pedido/informação do interlocutor		
	CD 3.3. Comunicando utilizando uma linguagem acessível e compreensível		
	CD 3.4. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível		
	CD 3.5. Adequando a comunicação ao meio de atendimento		
	CD 3.6. Selecionando a informação adequada aos interesses e objetivos expressos pelo interlocutor		
RP4. Finalizar o atendimento e avaliar a prestação do serviço	CD 4.1. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização em matéria de atendimento presencial, telefónico e digital		
	CD 4.2. Comunicando utilizando uma linguagem acessível e compreensível		
	CD 4.3. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Registo de atendimento realizado. Informação prestada/apoio prestado.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Acolher os interlocutores internos e externos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de comunicação (funções da comunicação; níveis comunicacionais; estilos comunicacionais, outros) ▪ Aprofundados de técnicas de atendimento pessoal e telefónico (etapas, regras, cuidados específicos) ▪ Fundamentais de técnicas de comunicação assertiva ▪ Fundamentais de formas de comunicação ▪ Fundamentais de línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconhecer diferentes estilos e níveis comunicacionais ▪ Aplicar técnicas de acolhimento ▪ Aplicar técnicas de atendimento telefónico ▪ Aplicar técnicas de atendimento presencial ▪ Aplicar técnicas de comunicação assertiva ▪ Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de adaptação a diferentes contextos ▪ Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita ▪ Demonstrar capacidade de escuta ativa autonomia e responsabilidade no atendimento ▪ Demonstrar iniciativa para resolução de situações imprevistas ▪ Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Informar e orientar os interlocutores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de técnicas de atendimento pessoal e telefónico (etapas, regras, cuidados específicos) ▪ Fundamentais de protocolo aplicado à comunicação oral e escrita ▪ Fundamentais de regras de cortesia e etiqueta no atendimento ▪ Aprofundados sobre os produtos e serviços da organização ▪ Fundamentais de línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar técnicas de comunicação ▪ Aplicar as regras do protocolo no atendimento ▪ Aplicar as regras de cortesia e etiqueta no atendimento ▪ Selecionar a informação a fornecer ao cliente ▪ Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita ▪ Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do interlocutor ▪ Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes ▪ Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal
RP3. Atender solicitações dos interlocutores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de técnicas de atendimento pessoal e telefónico (etapas, regras, cuidados específicos) ▪ Aprofundados sobre os produtos e serviços da organização ▪ Fundamentais de técnicas de comunicação assertiva ▪ Fundamentais de formas de comunicação ▪ Fundamentais de tecnologias de comunicação ▪ Aprofundados de tipologia de interlocutores e suas características ▪ Fundamentais de protocolo aplicado à comunicação oral e escrita ▪ Fundamentais de regras de cortesia e etiqueta no atendimento ▪ Fundamentais de línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar técnicas de atendimento telefónico ▪ Aplicar técnicas de atendimento com recurso a equipamentos digitais. ▪ Aplicar técnicas de atendimento presencial ▪ Aplicar técnicas de comunicação assertiva ▪ Aplicar as regras do protocolo no atendimento ▪ Aplicar as regras de cortesia e etiqueta no atendimento ▪ Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita ▪ Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do interlocutor ▪ Demonstrar iniciativa para resolução de situações imprevistas ▪ Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal
RP4. Finalizar o atendimento e avaliar a prestação do serviço	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de procedimentos gerais e internos para a avaliação da satisfação ▪ Aprofundados de técnicas de atendimento pessoal e telefónico (etapas, regras, cuidados específicos) ▪ Fundamentais de línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar os procedimentos gerais e internos para a avaliação da satisfação ▪ Utilizar técnicas de atendimento pessoal ▪ Utilizar técnicas de atendimento telefónico ▪ Utilizar técnicas de atendimento por meio de equipamentos digitais ▪ Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos ▪ Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal ▪ Demonstrar capacidade de escuta ativa
RECURSOS EXTERNOS:			
Normas e procedimentos internos em matéria de atendimento presencial e telefónico. Procedimentos para a avaliação da satisfação do cliente (questionários, etc.). Meios informáticos: computadores, impressoras. Software Específico. Internet. Meios de comunicação: e-mail, fax, telefone. Material de escritório diverso.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	03. Elaborar apresentações e outra documentação de suporte informativo e estatístico em suporte eletrónico, através de softwares adequados.		
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 10
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Planear a elaboração de apresentações ou outros documentos de suporte informativo	CD 1.1. Tendo em consideração os objetivos, os destinatários e o contexto organizacional		
	CD 1.2. Tendo em consideração o tipo de formato e suporte da apresentação		
	CD 1.3. Cumprindo as normas éticas e legais relativamente à utilização de informação, direitos de autor e proteção de dados		
	CD 1.4. De acordo com as orientações superiores		
	CD 1.5. Aplicando critérios de pertinência e validade informação		
RP2. Criar/construir a apresentação ou outros documentos de suporte informativo	CD 2.1. Aplicando os princípios e regras de conceção apresentações e outros recursos em formato multimédia		
	CD 2.2. Considerando as orientações, os objetivos definidos e as características dos destinatários		
	CD 2.3. Utilizando o software específico de suporte eletrónico		
	CD 2.4. Tendo em consideração a segurança, confidencialidade e restrições de acesso à informação		
	CD 2.5. De acordo com as orientações superiores		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Apresentações e outra documentação de suporte informativo.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Planear a elaboração de apresentações ou outros documentos de suporte informativo	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de planeamento e conceção de apresentações Fundamentais de métodos e técnicas de recolha de informação Fundamentais de fontes de informação especializadas (sítios web, fontes multimédia, ...) Aprofundados de princípios, fases e características de um processo de síntese de um documento Fundamentais de critérios de validade da informação recolhida Aprofundados de formatos e suportes das apresentações Fundamentais de propriedade intelectual Fundamentais de direitos de autor Fundamentais de proteção de dados pessoais Fundamentais de meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar fontes de informação para realizar a apresentação Aplicar métodos e técnicas de recolha de informação Sintetizar a informação relevante recolhida Avaliar a validade, pertinência e profundidade da informação recolhida Definir o tipo de formato e suporte da apresentação Identificar e utilizar as principais aplicações de processamento de informação (processadores de texto, folhas de cálculo, programas de autoedição, apresentação, entre outros) 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar proatividade na pesquisa e utilização de informação atual e fidedigna Demonstrar sentido crítico na seleção e utilização da informação Demonstrar capacidade de planeamento e organização Demonstrar sentido ético Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
	RP2. Criar/construir a apresentação ou outros documentos de suporte informativo	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de software de conceção de apresentações e suas funcionalidades (processador de texto, folha de cálculo, aplicações multimédia) Aprofundados de regras de conceção de apresentações e outros recursos multimédia Fundamentais de técnicas de representação gráfica em documentos Fundamentais de tratamento e integração de ficheiros de imagem e som nos recursos multimédia Fundamentais de princípios e regras de conceção de apresentações e outros recursos em formato multimédia (interatividade, fluência, facilidade de leitura e consulta, entre outros) 	<ul style="list-style-type: none"> Selecionar e utilizar as funcionalidades dos softwares específicos de apresentações Organizar e realizar operações utilizando folhas de cálculo Aplicar técnicas de representação gráfica em documentos Editar objetos multimédia e integração em documentos Incorporar a informação selecionada no suporte da apresentação

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS EXTERNOS:

Aplicações informáticas de apoio à conceção de apresentações. Manuais de estilo da organização. Legislação e normativos sobre a utilização de informação e direitos de autor, proteção de dados pessoais e segurança eletrónica. Publicações diversas: revistas especializadas, boletins estatísticos, documentos web; meios informáticos: computadores; impressoras. Software específico. Internet. Meios de comunicação: e-mail, fax, telefone. Material de escritório diverso.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA: 04. Planear, organizar e assessorar reuniões e outras sessões de trabalho.			
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 11
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Participar na elaboração do plano da reunião/sessão de trabalho	CD 1.1. Tendo em consideração a definição dos objetivos, assuntos a tratar, tempos previstos e meios a utilizar		
	CD 1.2. De acordo com as orientações superiores		
RP2. Elaborar agenda da reunião/sessão de trabalho e outra documentação inerente à reunião	CD 2.1. Cumprindo as orientações estabelecidas na organização		
	CD 2.2. Tendo em consideração o plano estabelecido para a reunião/sessão		
RP3. Participar na definição da lista de participantes, redação da convocatória e confirmar presenças	CD 3.1. Tendo em consideração as normas estabelecidas e as regras de protocolo		
	CD 3.2. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização em matéria de atendimento presencial, telefónico e assíncrono		
RP4. Reservar e preparar sala de reuniões	CD 4.1. Tendo em consideração as normas estabelecidas e as regras de protocolo		
	CD 4.2. Atendendo ao número e perfil de participantes, às necessidades logísticas e orçamento disponível		
RP5. Assessorar a reunião/sessão de trabalho	CD 5.1. Realizando a síntese dos assuntos abordados e das decisões tomadas		
	CD 5.2. Tendo em consideração as normas estabelecidas e as regras de protocolo		
RP6. Redigir ata ou documento síntese e enviar para os participantes solicitando contributos	CD 6.1. Tendo em consideração o registo das discussões e os principais aspetos ocorridos na reunião/sessão		
	CD 6.2. Utilizando aspetos relativos à confidencialidade de acordo com as normas organizacionais estabelecidas		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Plano da reunião. Agenda. Convocatórias. Confirmações dos participantes. Documentos de suporte da reunião. Ata. Registo de presenças.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Participar na elaboração do plano da reunião/sessão de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de conceitos e princípios das técnicas de planeamento de reuniões Fundamentais de etapas e tipologia de reuniões e encontros de trabalho Aprofundados de regras do protocolo oficial português (símbolos e precedências; comunicações oficiais; protocolo em refeições e viaturas) 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar os diferentes tipos de reunião Descrever as etapas e as tarefas inerentes à preparação de reuniões de trabalho Aplicar regras do protocolo oficial português 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de organização e planeamento do trabalho Demonstrar rigor na planificação Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita Demonstrar capacidade de escuta ativa Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP2. Elaborar agenda da reunião/sessão de trabalho e outra documentação inerente à reunião	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de técnicas de redação de agenda de reuniões Aprofundados de tramitação da documentação inerente às reuniões 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de redação de agenda de reuniões 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de organização Demonstrar capacidade de comunicação escrita Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP3. Participar na definição da lista de participantes, redação da convocatória e confirmar presenças	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de organização da lista de participantes Aprofundados de redação das convocatórias Fundamentais de meios informáticos Fundamentais de técnicas de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de redação de convocatórias e elaboração de lista de participantes Utilizar meios informáticos Aplicar técnicas de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de organização Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal Demonstrar capacidade de escuta ativa Demonstrar iniciativa para resolução de situações imprevistas Respeitar e fazer respeitar Normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP4. Reservar e preparar a sala de reuniões	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de técnicas de comunicação Fundamentais de regras do protocolo Aprofundados de logística das reuniões (documentação, meios audiovisuais, restauração, entre outros) 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar procedimentos inerentes à reserva de salas Aplicar as técnicas de protocolo empresarial/institucional no apoio a reuniões e outros eventos Preparar e distribuir documentação de suporte à reunião/sessão de trabalho Preparar e distribuir águas e apoiar catering (se aplicável) Testar equipamento antes do início da reunião 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de organização Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal Demonstrar capacidade de escuta ativa Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP5. Assessorar a reunião/ sessão de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de comunicação (funções da comunicação; níveis comunicacionais; estilos comunicacionais, etc.) Fundamentais de técnicas de comunicação assertiva Fundamentais de formas de comunicação Aprofundados de regras de registo de notas Aprofundados de regras do protocolo 	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer diferentes estilos e níveis comunicacionais Aplicar técnicas de acolhimento Aplicar as regras para registar notas numa reunião Aplicar as técnicas de protocolo empresarial/institucional no apoio a reuniões e outros eventos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de adaptação a diferentes contextos Demonstrar capacidade de escuta ativa Demonstrar iniciativa para resolução de situações imprevistas Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP6. Redigir ata ou documento síntese e enviar para os participantes solicitando contributos	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de atas (conceito, particularidades) Aprofundados de técnicas de elaboração de atas Aprofundados de terminologia a usar na redação de atas ou documentos síntese Aprofundados de técnicas de redação 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de redação de atas Aplicar terminologia adequada à redação de atas 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de organização Demonstrar capacidade de autonomia Demonstrar capacidade de adaptação à mudança Demonstrar capacidade de comunicação escrita Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RECURSOS EXTERNOS:			
Regras do protocolo oficial português (símbolos e precedências, comunicações oficiais, protocolo em refeições e viaturas). Recursos materiais, documentais e outros a mobilizar nas ações profissionais. Manual de procedimentos de tipos de documentos administrativos. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Meios de comunicação: e-mail, fax, telefone. Material de escritório diverso.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		05. Criar, organizar e introduzir informação em base de dados e sistemas de informação de apoio à unidade orgânica.	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 12
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Criar bases de dados	CD 1.1. De acordo com orientações superiores		
	CD 1.2. Utilizando os sistemas definidos		
RP2. Organizar bases de dados	CD 2.1. Respeitando os procedimentos definidos para organizar e utilizar as bases de dados		
	CD 2.2. Estruturando e criando tabelas que contêm os dados		
RP3. Registar os dados do (potencial) cliente, fornecedores, vendas, contratações entre outros	CD 3.1. Respeitando os procedimentos internos de registo de dados		
	CD 3.2. Utilizando os meios adequados		
	CD 3.3. Respeitando as normas da qualidade		
RP4. Extrair dados e calcular indicadores de apoio ao controlo de gestão	CD 4.1. Cumprindo com os procedimentos definidos para elaboração dos relatórios		
	CD 4.2. Respeitando as orientações superiores e os procedimentos internos		
	CD 4.3. Disponibilizando informação objetiva e concisa		
	CD 4.4. Utilizando os sistemas de informação para obtenção de dados de apoio à gestão		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Bases de dados – criação e organização. Indicadores de apoio ao controlo de gestão.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Criar bases de dados	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de conceitos de bases de dados Aprofundados de técnicas de organização de bases de dados (clientes, fornecedores, vendas, contratações, concorrentes etc.) Fundamentais de normas de organização e utilização de bases de dados 	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer e identificar bases de dados Reconhecer as principais técnicas de organização de bases de dados Reconhecer as normas de organização e utilização de bases de dados Esquematizar a estrutura da base de dados 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento de procedimentos definidos Demonstrar sentido crítico
RP2. Organizar bases de dados	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de conceitos de bases de dados Aprofundados de técnicas de organização de bases de dados (clientes, fornecedores, vendas, contratações, concorrentes etc.) Fundamentais de normas de organização e utilização de bases de dados 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de organização de bases de dados Interpretar as normas de organização e utilização de bases de dados 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento de procedimentos definidos Demonstrar capacidade de organização de informação Demonstrar sentido crítico
RP3. Registar os dados do (potencial) cliente, fornecedores, vendas, contratações entre outros	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de aplicações informáticas utilizadas no registo de dados Fundamentais de procedimentos aplicáveis ao registo em base de dados 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar aplicações informáticas para registar os dados Aplicar os procedimentos de registo em base de dados 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar rigor no carregamento de dados Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço
RP4. Extrair dados e calcular indicadores de apoio ao controlo de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de plano de apuramento de indicadores Fundamentais de procedimentos de extração de dados Fundamentais de meios informáticos Fundamentais de métodos e técnicas de cálculo de indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar métodos e aplicar técnicas de cálculo de indicadores Utilizar meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento de procedimentos definidos Demonstrar rigor na elaboração de cálculos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS EXTERNOS:

Manual de suporte às bases de dados. Plano de apuramentos de indicadores de apoio ao controlo de gestão. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Meios de comunicação: e-mail, fax, telefone. Material de escritório diverso.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		06. Gerir reclamações relativamente a produtos ou serviços prestados	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	13
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Atender a reclamação do interlocutor e analisar a situação de partida	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos internos para o atendimento e encaminhamento de reclamações		
	CD 1.2. Demonstrando disponibilidade e empenho na resolução do problema		
	CD 1.3. Demonstrando controlo emocional perante situações difíceis		
	CD 1.4. Reformulando os fatores reportados e questionando o interlocutor para obter mais informações relativamente à situação		
	CD 1.5. Avaliando os fatos e a situação de reclamação e decidindo acerca de tratar ou encaminhar superiormente		
	CD 1.6. Registando os dados no sistema de informação de acordo com os procedimentos definidos		
RP2. Apoiar na resolução da reclamação relativamente a produtos ou serviços	CD 2.1. Cumprindo os procedimentos internos para a resolução de reclamações		
	CD 2.2. Demonstrando disponibilidade e empenho na resolução do problema		
	CD 2.3. Demonstrando controlo emocional perante situações difíceis		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Registo do serviço prestado no sistema informático.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Atender a reclamação do interlocutor e analisar a situação de partida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de conceito, tipologia e caracterização de reclamações ▪ Fundamentais de conceitos e princípios fundamentais da gestão de reclamações ▪ Fundamentais de conceitos e princípios fundamentais de gestão das emoções ▪ Aprofundados de estratégias de gestão de reclamações através de meios digitais ▪ Aprofundados de procedimentos gerais e internos de gestão de reclamações ▪ Fundamentais de técnicas de comunicação assertiva ▪ Fundamentais de técnicas de controlo emocional ▪ Fundamentais de técnicas de gestão de conflitos ▪ Aprofundados de plataformas digitais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selecionar e aplicar estratégias de gestão de reclamações ▪ Selecionar e aplicar procedimentos de gestão de reclamações ▪ Aplicar técnicas de comunicação ▪ Selecionar e aplicar técnicas de comunicação assertiva ▪ Aplicar técnicas de gestão de conflitos ▪ Utilizar as funcionalidades de comunicação e interação das plataformas digitais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita ▪ Demonstrar capacidade de escuta ativa ▪ Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos. ▪ Demonstrar capacidade de resiliência ▪ Demonstrar capacidade de controlo emocional ▪ Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações ▪ Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos
	RP2. Apoiar na resolução da reclamação relativamente a produtos ou serviços	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de gestão de reclamações ▪ Fundamentais de gestão das emoções ▪ Aprofundados de estratégias de gestão de reclamações através de meios digitais ▪ Aprofundados de procedimentos gerais e internos de gestão de reclamações ▪ Fundamentais de técnicas de comunicação assertiva ▪ Fundamentais de técnicas de comunicação ▪ Aprofundados de plataformas digitais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selecionar e aplicar estratégias de gestão de reclamações ▪ Aplicar procedimentos de resolução de reclamações ▪ Aplicar técnicas de comunicação ▪ Utilizar as funcionalidades de comunicação e interação das plataformas digitais

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS EXTERNOS:

Legislação e normas gerais e internas aplicáveis à gestão de reclamações. Sistema informático de registo de reclamações. Formulários de reclamações, queixas e sugestões. Documentação de boas práticas na gestão de reclamações em plataformas digitais. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Meios de comunicação: e-mail, fax, telefone. Material de escritório diverso.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	07. Rececionar, organizar e gerir a documentação e informação da unidade orgânica		
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 14,15
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Rececionar e identificar os documentos internos e externos	CD 1.1. Aplicando as normas internas de tratamento da documentação		
	CD 1.2. Utilizando rigor e precisão na identificação		
RP2. Registrar e organizar a documentação recebida e expedida	CD 2.1. Aplicando as normas internas de tratamento do correio recebido e expedido		
	CD 2.2. Utilizando os equipamentos adequados ao circuito documental		
	CD 2.3. Identificando as suas características, caráter de urgência, importância, destinatários e verificando a presença dos dados necessários		
	CD 2.4. Assegurando o registo da documentação no sistema de informação		
RP3. Entregar e encaminhar/ distribuir a documentação recebida	CD 3.1. Aplicando as normas internas de tratamento do correio recebido e expedido		
	CD 3.2. De acordo com o organograma da organização		
	CD 3.3. Utilizando os equipamentos adequados ao circuito documental		
	CD 3.4. Respeitando o circuito de correspondência na organização		
RP4. Realizar o arquivo da documentação	CD 4.1. Adequando o suporte a arquivar a critérios de sustentabilidade		
	CD 4.2. Respeitando os procedimentos gerais e internos definidos para a organização do arquivo		
	CD 4.3. Estabelecendo critérios de classificação em função das necessidades de utilização		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Registo e organização da documentação rececionada e expedida. Distribuição da documentação. Arquivo da documentação atualizado.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Rececionar e identificar os documentos internos e externos	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de tipologia de documentação interna e externa 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar os tipos de documentos existentes na organização quer internos quer externos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos Demonstrar proatividade
RP2. Registrar e organizar a documentação recebida e expedida	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de gestão documental Aprofundados de formas de tratamento do correio recebido (Separação, Abertura, Registo, Distribuição, Despacho) Aprofundados de formas de tratamento do correio expedido (Verificação, Registo, Seleção, Dobragem/ Envelopagem, Pesagem/ Expedição) Aprofundados de formas de tratamento do correio eletrónico Fundamentais de sistema de informação de gestão administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de gestão documental Aplicar as normas de tratamento do correio recebido e expedido Utilizar as técnicas de registo e expedição de correspondência e de outra documentação Utilizar as funcionalidades do sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de organização Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos Demonstrar proatividade
RP3. Entregar e encaminhar/ distribuir a documentação recebida	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de tipologia e circuitos de documentação Aprofundados de estrutura e organograma da organização 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar os diferentes tipos de documentos e o circuito da documentação Utilizar as técnicas de encaminhamento de documentação 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos Demonstrar proatividade

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP4. Realizar o arquivo da documentação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de conceito, funções e características do arquivo ▪ Aprofundados de tipologia da documentação interna e externa (processos, registos, coleções e dossiers temáticos) ▪ Aprofundados de técnicas e métodos de arquivo ▪ Fundamentais de sistemas de classificação dos documentos/ codificação ▪ Fundamentais de novas tecnologias em arquivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordenar e classificar os documentos para arquivo ▪ Aplicar as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentação na organização e manutenção do arquivo ▪ Utilizar as funcionalidades do Sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de organização ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos ▪ Demonstrar proatividade
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Procedimentos gerais e internos para emissão e organização da documentação. Procedimentos gerais e internos de gestão da correspondência. Normas internas do circuito de documentação. Organigrama da organização, Fichas de controlo dos procedimentos, Arquivadores, Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Meios de comunicação: e-mail, fax, telefone. Material de escritório diverso.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		08. Preparar e elaborar correspondência interna e externa e outros documentos de caráter administrativo	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 16
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Preparar correspondência e outra documentação administrativa	CD 1.1. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização em matéria de tipologia de documentos administrativos		
	CD 1.2. De acordo com as orientações superiores		
RP2. Redigir e processar informaticamente a correspondência interna e externa ou outra documentação	CD 2.1. Utilizando uma estrutura adequada ao tipo de documento (comercial, laboral, administrativo, técnico, outro) e ao interlocutor		
	CD 2.2. Utilizando terminologia e regras de cortesia e etiqueta adequados ao tipo de documento e ao interlocutor		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Correspondência interna e externa ou outra documentação de caráter administrativo.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar correspondência e outra documentação administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de tipos de documentos administrativos ▪ Aprofundados de correspondência Interna (Memorando, Convocatória, Nota informativa, comunicado, Ata, Mensagens eletrónicas) ▪ Aprofundados de correspondência Externa (Carta/Ofício, Circular, Requerimento, Fax, Mensagens eletrónicas) ▪ Fundamentais de línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar os diferentes tipos de documentos administrativos ▪ Selecionar o tipo de documento ▪ Organizar o conteúdo da correspondência/ documentação ▪ Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de autonomia ▪ Demonstrar capacidade de organização e planeamento do trabalho ▪ Demonstrar proatividade
RP2. Redigir e processar informaticamente a correspondência interna e externa ou outra documentação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de normas portuguesas aplicadas à documentação administrativa (NP5, NP9, NP950) ▪ Aprofundados de estilo e tipos de correspondência ▪ Fundamentais de regras de cortesia e etiqueta ▪ Aprofundados de elementos constituintes e etapas da redação de cartas ▪ Fundamentais de técnicas de redação ▪ Fundamentais de línguas estrangeiras ▪ Software para processamento de texto 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar técnicas de elaboração de documentação ▪ Aplicar as normas portuguesas (NP5, NP9, NP950) ▪ Aplicar regras de cortesia e etiqueta na elaboração de documentação ▪ Utilizar técnicas de redação ▪ Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira ▪ Utilizar software para processamento de texto, inserção de imagens 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de organização ▪ Demonstrar responsabilidade ▪ Demonstrar proatividade
RECURSOS EXTERNOS:			
Regras de cortesia e etiqueta. Normas internas e regulamentos sobre tipologia de documentos administrativos. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Meios de comunicação: e-mail, fax, telefone. Material de escritório diverso.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		09. Preparar, reunir e elaborar documentação de gestão administrativa de recursos humanos.	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 17,18,19,20
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Preparar documentação relacionada com o recrutamento, seleção e admissão de pessoal (correspondência, redação de convocatórias para entrevista, outra)	CD 1.1. Respeitando a confidencialidade da informação tratada		
	CD 1.2. Cumprindo a legislação e as normas aplicáveis à contratação de novos colaboradores, extinção e suspensão de contratos de trabalhos e ainda prestação de serviços		
RP2. Preparar documentação relacionada com o cálculo de remunerações e processamento de pagamentos	CD 2.1. Respeitando a confidencialidade da informação tratada		
	CD 2.2. Tendo em consideração as alterações decorrentes do Novo Código do Trabalho em matéria de cálculos salariais		
RP3. Preencher documentação relacionada com recursos humanos	CD 3.1. Respeitando a confidencialidade da informação tratada		
	CD 3.2. De acordo com orientações superiores		
RP4. Elaborar o relatório único	CD 4.1. Cumprindo com a legislação em vigor e as instruções definidas		
	CD 4.2. De acordo com as orientações superiores		
RP5. Organizar e arquivar documentação produzida (fichas de candidaturas, currículo, outra)	CD 4.1. Separando-a de acordo com a sua natureza e conteúdo		
	CD 4.2. Respeitando os procedimentos gerais e internos definidos para a organização do arquivo		
	CD 4.3. Utilizando aplicações informáticas para a organização do arquivo		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Documentação de gestão administrativa de recursos humanos organizada e classificada. Arquivo da documentação atualizado.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar documentação relacionada com o recrutamento, seleção e admissão de pessoal (correspondência, redação de convocatórias para entrevista, outra)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de técnicas de recursos humanos ▪ Fundamentais de fases do recrutamento e seleção ▪ Fundamentais de conceitos fundamentais de contratação de pessoal ▪ Fundamentais de legislação laboral sobre contratação, rescisão e suspensão de contratos individuais de trabalho ▪ Aprofundados de etapas e documentação associada ao processo de contratação laboral ▪ Aprofundados de formulários e tramitação aplicável aos processos de contratação, rescisão e suspensão de contratos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar diferentes tipos de formas de recrutamento ▪ Identificar diversas fontes de recrutamento, fases e instrumentos de seleção ▪ Interpretar e aplicar a legislação laboral e as normas aplicáveis ▪ Interpretar e aplicar a tramitação aplicável às diferentes modalidades de contratos de trabalho vigentes ▪ Preparar o contrato de trabalho ▪ Interpretar e aplicar a legislação laboral relativa à extinção e suspensão de contratos de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de organização
RP2. Preparar documentação relacionada com o cálculo de remunerações e processamento de pagamentos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de conceito e fontes do direito fiscal ▪ Fundamentais de imposto sobre o rendimento singular (IRS) ▪ Fundamentais de imposto de selo ▪ Fundamentais de assiduidade ▪ Fundamentais de remuneração base, bruta e trabalho suplementar ▪ Fundamentais de conceitos fundamentais de fiscalidade 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar, interpretar e aplicar os fundamentos da legislação fiscal ▪ Selecionar informação e aplicar técnicas de preenchimento de documentação relativa ao processamento salarial, pagamento de retribuições e/ou processamento de descontos obrigatórios e facultativos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar responsabilidade e sentido ético ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> (categorias de rendimentos, valor tributável e taxas, etc.) ▪ Fundamentais de contribuição para a segurança social ▪ Fundamentais de regime de férias, feriados e faltas ▪ Fundamentais de pagamento de remunerações ▪ Fundamentais de meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar aplicações informáticas 	
RP3. Preencher documentação relacionada com recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de obrigações legais (IRS, segurança social) ▪ Fundamentais de mapas de quadro de pessoal ▪ Fundamentais de mapas de horário de trabalho ▪ Fundamentais de mapas de férias ▪ Fundamentais de balanço social 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar mapas e guias necessárias ao cumprimento das obrigações legais ▪ Preencher mapas associados aos quadros de pessoal ▪ Preencher o balanço social 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de organização ▪ Demonstrar responsabilidade e sentido ético ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos
RP4. Elaborar o relatório único	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de quadro de pessoal ▪ Fundamentais de informação sobre fluxo de trabalhadores ▪ Fundamentais de relatório anual da formação contínua ▪ Fundamentais de relatório anual da atividade do serviço de segurança e saúde no trabalho ▪ Fundamentais de registo de dados sobre greves ▪ Fundamentais de Informação sobre prestadores de serviço ▪ Fundamentais de meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compilar informação relativa aos anexos constantes do relatório único ▪ Utilizar ferramentas informáticas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes ▪ Demonstrar capacidade de organização ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos
RP5. Organizar e arquivar documentação produzida (fichas de candidaturas, currículo, outra)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de conceito, funções e características do arquivo ▪ Aprofundados de tipologia da documentação interna e externa (processos, registos, coleções e dossiers temáticos) ▪ Aprofundados de técnicas e métodos de arquivo ▪ Fundamentais de sistemas de classificação dos documentos/ codificação ▪ Fundamentais de novas tecnologias em arquivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordenar e classificar os documentos para arquivo ▪ Aplicar as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentação na organização e manutenção do arquivo ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de organização ▪ Demonstrar responsabilidade e sentido ético ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos ▪ Demonstrar proatividade
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Documentos e formulários associados à gestão administrativa da contratação, rescisão e suspensão de contratos de trabalho e ainda à prestação de serviços, tais como, contratos, cartões de colaborador, ficha individual, entre outros. Mapas de quadro de pessoal. Mapas de horário de trabalho. Mapas de férias. Balanço social. Código do Trabalho. Orçamento de Estado. Processamento salarial e pagamento de outras retribuições. Relatório único Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:			
10. Operar sistemas de comunicação digital e coordenar o fluxo de informação, internamente ou com outras organizações			
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 21,22
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Preparar documentação relacionada com o fluxo de informação interna ou com outras organizações	CD 1.1. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização em matéria de tipologia de documentos administrativos		
	CD 1.1. De acordo com orientações superiores		
RP2. Operar sistemas de comunicação digital relacionados com o fluxo de informação interna ou com outras organizações	CD 2.1. Respeitando a confidencialidade da informação tratada		
	CD 2.2. De acordo com as orientações superiores		
	CD 2.3. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização em matéria de tipologia de gestão de informação e operação de sistemas		
RP3. Coordenar o fluxo de informação interna ou com outras organizações	CD 3.1. De acordo com as orientações superiores		
	CD 3.2. Cumprindo os requisitos legais das políticas relativas à confidencialidade e proteção dos dados		
	CD 3.3. Utilizando aplicações informáticas e os canais de comunicação previamente estabelecidos		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Fluxos de informação eficientes e efetivos. Mapeamento de fluxos documentais. Sistemas de informação de gestão da informação atualizados.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar documentação relacionada com o fluxo de informação interna ou com outras organizações	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de sistemas de informação e comunicação. ▪ Fundamentais de tratamento, comunicação e cruzamento de dados. ▪ Aprofundados de instrumentos de comunicação online. ▪ Fundamentais de gestão de fluxos de informação. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar as necessidades organizacionais. ▪ Esquematizar os processos de gestão documental. ▪ Elaborar mapas de fluxo documental. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar responsabilidade e sentido ético. ▪ Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos. ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa.
RP2. Operar sistemas de comunicação digital relacionados com o fluxo de informação interna ou com outras organizações	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de sistemas de comunicação digital. ▪ Aprofundados de instrumentos de comunicação online. ▪ Fundamentais de comunicação online. ▪ Fundamentais de tipos de informação. ▪ Fundamentais de fluxos de informação. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático ▪ Aplicar técnicas de informação e comunicação. ▪ Identificar meios de comunicação digital. ▪ Utilizar instrumentos de comunicação online. ▪ Utilizar sistemas de gestão da informação. ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar responsabilidade e sentido ético. ▪ Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos. ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa.
RP3. Coordenar o fluxo de informação interna ou com outras organizações	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de sistemas de informação e comunicação. ▪ Aprofundados de tipos de informação. ▪ Fundamentais de tratamento, comunicação e cruzamento de dados. ▪ Fundamentais de gestão de fluxos de informação. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar os tipos de informação organizacionais. ▪ Elaborar mapas de fluxo documental. ▪ Utilizar sistemas de gestão da informação. ▪ Interpretar indicadores e níveis de serviço. ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar responsabilidade e sentido ético. ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos. ▪ Demonstrar proatividade.
RECURSOS EXTERNOS:			
Recursos e ferramentas de comunicação. Mapeamento de fluxos documentais. Indicadores de desempenho. Legislação aplicável. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		11. Organizar e executar tarefas administrativas de apoio à atividade comercial da empresa	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 23,24, 25,26
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Recolher e organizar a informação relativa à compra e venda de produtos e serviços	CD 1.1. De acordo com as orientações superiores relativas à atividade comercial da empresa		
	CD 1.2. Tendo em consideração o histórico de operações		
	CD 1.3. Utilizando as aplicações informáticas para a gestão de tarefas de apoio à atividade comercial		
	CD 1.4. Respeitando a confidencialidade da informação tratada		
RP2. Realizar pesquisa de mercado de acordo com a metodologia definida	CD 2.1. Analisando as condições de partida (objetivos, orientações superiores, necessidades a suprir, etc.) e os requisitos empresariais		
	CD 2.2. Recolhendo informação relativamente a normas e procedimentos aplicáveis ao processo de compras e vendas		
RP3. Identificar e selecionar Stakeholders	CD 3.1. De acordo com os objetivos definidos superiormente em matéria de compras e aprovisionamento		
	CD 3.2. Recorrendo a análise estatística dos indicadores de performance em operações anteriores		
	CD 3.3. Recorrendo a plataformas a bases de dados de fornecedores, prestadores de serviços e clientes.		
	CD 3.4. Considerando padrões e indicadores de desempenho de sistemas de gestão aplicáveis (qualidade, ambiente, segurança, etc.) ao tipo de produto/serviço a adquirir		
RP4. Preencher e conferir documentação referente ao contrato de compra e venda	CD 4.1. De acordo com as normas, <i>incoterms</i> , regulamentos internacionais e do setor		
	CD 4.2. Cumprindo as obrigações legais e fiscais		
	CD 4.3. Respeitando a confidencialidade da informação tratada		
	CD 4.4. Identificando o risco e a necessidade de cobertura da operação		
RP5. Compilar e encaminhar para os serviços competentes os dados necessários, à elaboração de orçamento e relatórios	CD 5.1. De acordo com orientações superiores		
	CD 5.2. Respeitando a confidencialidade da informação tratada		
	CD 5.3. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização		
RP6. Realizar o fecho da atividade comercial	CD 6.1. Recorrendo ao sistema informático para faturação de produtos e/ou serviços		
	CD 6.2. Cumprindo as normas de contabilidade e faturação em vigor		
	CD 6.3. Articulado com serviço de entrega/distribuição de acordo com os procedimentos internos e o pedido expresso pelo cliente		
	CD 6.4. Avaliando a satisfação dos Stakeholders		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Registo de entrada do cliente no sistema informático ou em suporte de papel. Fornecedores e outros prestadores de serviço selecionados. Parcerias estabelecidas. Relatório com avaliação relativa a fornecedores e outros prestadores de serviços analisados. Condições do processo de compra.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Recolher informação relativa à compra e venda de produtos e serviços	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de funções e competências do técnico administrativo ▪ Fundamentais de gestão de compras e vendas ▪ Fundamentais de novas tecnologias de apoio à atividade empresarial ▪ Fundamentais de técnicas de criação e atualização de ficheiros ▪ Fundamentais de identificação de clientes e fornecedores ▪ Fundamentais da natureza do material adquirido ▪ Fundamentais de legislação e regulamentos aplicáveis ao processo de compras e vendas ▪ Fundamentais de legislação de contrato de compra e venda 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrever as funções e competências do técnico do técnico administrativo no apoio à atividade comercial ▪ Aplicar os conceitos de compra e venda ▪ Aplicar os conhecimentos acerca da criação de ficheiros de compra e venda ▪ Compreender a natureza do material adquirido ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático ▪ Compreender as dinâmicas da atividade comercial ▪ Aplicar técnicas de comunicação em língua inglesa e/ou outra estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de organização ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em contextos diferenciados ▪ Demonstrar interesse pelo interveniente e respeito pela sua individualidade ▪ Agir em conformidade com a ética comercial

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP2. Realizar pesquisa de mercado de acordo com a metodologia definida	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de tipos de métodos de pesquisa de mercado Fundamentais de fontes de informação Fundamentais de métodos e técnicas de pesquisa avançada na web 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar fontes de informação para realizar a pesquisa Aplicar técnicas de pesquisa de informação na web e em catálogos Aplicar técnicas de cálculo Interpretar tabelas de preços Utilizar meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar iniciativa e capacidade de pesquisa Demonstrar rigor no processamento de cálculos Demonstrar sentido crítico
RP3. Identificar e selecionar Stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de sistema de seleção de fornecedores e prestadores de serviços Aprofundados de técnicas de atendimento a clientes Fundamentais dos princípios e requisitos da qualidade aplicados à seleção de Stakeholders Fundamentais de sistemas informáticos de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de atendimento Identificar e selecionar possíveis fornecedores de acordo com a tipologia de produtos/ matérias-primas/serviços Aplicar técnicas e instrumentos de classificação de fornecedores Aplicar princípios e requisitos da qualidade à seleção de fornecedores e prestadores de serviços Aplicar técnicas de comunicação em língua inglesa e/ou outra estrangeira Aplicar técnicas de diagnóstico de necessidades do cliente Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão comercial 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP4. Preencher e conferir documentação referente ao contrato de compra e venda	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de contratos e pré-contratos Aprofundados de diferentes tipos e modelos de contratos internacionais Aprofundados de aspetos e condições de execução do contrato (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras) Fundamentais de gestão de contratos Fundamentais de línguas estrangeiras Fundamentais de meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer os diferentes tipos e modelos de contratos internacionais Identificar e aplicar as condições de execução do contrato e pré-contrato Selecionar cláusulas <i>incoterms</i> mais adequadas a cada situação Enumerar as obrigações contratuais do comprador e vendedor Descrever os sistemas de resolução de conflitos e arbitragem internacional Preparar e fornecer os elementos necessários para realização de contratos de parceria ou de prestação de serviços Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira Utilizar meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar rigor na redação do contrato Demonstrar responsabilidade e sentido ético Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP5. Compilar e encaminhar para os serviços competentes os dados necessários, à elaboração de orçamentos e relatórios	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de gestão orçamental Fundamentais de legislação e regulamentos aplicáveis. Fundamentais de receitas previstas Fundamentais de despesas previstas Fundamentais de volume de atividades previstas Básicos de planeamento e gestão estratégica Fundamentais de técnicas de redação Fundamentais de meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar os regulamentos e normas aplicáveis Selecionar e utilizar as ferramentas e instrumentos adequados Utilizar técnicas de análise de informação de gestão Utilizar e aplicar métodos e técnicas de elaboração de orçamentos Aplicar técnicas de cálculo para determinar orçamentos Aplicar procedimentos de emissão de relatórios Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de tratamento de informação Demonstrar rigor na elaboração de cálculos Demonstrar responsabilidade e sentido ético Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP6. Realizar o fecho da atividade comercial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de legislação e regulamentos de faturação de produtos e serviços ▪ Fundamentais de contratos comerciais e condições particulares de comercialização dos produtos e serviços ▪ Aprofundados de meios de pagamento em vigor na entidade ▪ Aprofundados de normas e procedimentos internos para o fecho de vendas e compras ▪ Aprofundados do sistema informático de faturação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar legislação e regulamentos de faturação de produtos e serviços ▪ Interpretar contratos comerciais e condições particulares de comercialização dos produtos e serviços ▪ Aplicar procedimentos de emissão e receção de documentos contabilísticos ▪ Selecionar e utilizar as funcionalidades do sistema informático de faturação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar respeito pelas normas e procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de organização do trabalho e gestão de tempo ▪ Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal ▪ Demonstrar proatividade e iniciativa na resolução de problemas e imprevistos ▪ Demonstrar capacidade de agir em conformidade com a ética comercial ▪ Demonstrar capacidade de argumentação
RECURSOS EXTERNOS:			
Legislação e regulamentos relativamente às condições de comercialização de produtos e serviços. Procedimentos internos relativamente à comercialização de serviços e produtos. Normas e requisitos da qualidade. Ferramentas de apoio à tomada de decisão. Documentação técnica sobre os produtos e serviços comercializados (manuais de instruções, garantia; outros). Sistema informático de faturação de produtos e serviços. Meios de pagamento.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	12. Efetuar a gestão do economato da empresa		
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	UFCD 27,28
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Inventariar os stocks de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade	CD 1.1. Respeitando as orientações superiores e os procedimentos internos para a gestão de stocks		
	CD 1.2. Recorrendo a sistemas e instrumentos de controlo da gestão de stocks		
	CD 1.3. Registando os dados no sistema de informação de gestão de stocks		
RP2. Realizar a encomenda de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade	CD 2.1. Cumprindo os procedimentos internos para as encomendas e compras		
	CD 2.2. Respeitando os requisitos definidos para a seleção de fornecedores (preço, qualidade, tempo de entrega, transporte, seguro)		
	CD 2.3. Utilizando o sistema informático adequado		
	CD 2.4. Gerando relatórios e mapas de controlo para as encomendas e compras		
RP3. Rececionar e armazenar consumíveis e outros materiais inerentes à atividade	CD 3.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para o registo de entrada		
	CD 3.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática)		
	CD 3.3. Cumprindo as técnicas de acondicionamento e arrumação de produtos e materiais		
	CD 3.4. Cumprindo os procedimentos para as situações de não conformidade detetadas		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Cálculo da cobertura e dos stocks por categorias. Inventário realizado. Registo de bens e produtos rececionados, armazenados e expedidos. Registo de não conformidades detetadas e ações corretivas tomadas.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Inventariar os stocks de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de técnicas e documentos de controlo e inventariação de bens e de determinação de necessidades de substituição ▪ Fundamentais de técnicas e documentos de organização e gestão de stocks de materiais e produtos diversos ▪ Fundamentais de técnicas e documentos de receção de materiais e produtos ▪ Fundamentais de software de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpretar normas e procedimentos relativos à gestão de stocks ▪ Aplicar técnicas de gestão de stocks ▪ Utilizar o sistema informático e programa de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos ▪ Demonstrar responsabilidade ▪ Demonstrar proatividade ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Realizar a encomenda de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de técnicas e documentos de organização e gestão de stocks ▪ Aprofundados de procedimentos de encomenda e compras ▪ Fundamentais de sistema informático de gestão de stocks ▪ Fundamentais de software de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar técnicas de gestão de stocks ▪ Aplicar os procedimentos de encomenda e compras ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de stocks ▪ Utilizar o sistema informático e programa de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos ▪ Demonstrar proatividade

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP3. Rececionar e armazenar consumíveis e outros materiais inerentes à atividade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de técnicas e documentos de receção consumíveis e outros materiais inerentes à atividade ▪ Aprofundados de técnicas de armazenagem de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade ▪ Fundamentais de materiais perecíveis ▪ Fundamentais do método Kanban ou outro de armazenamento de materiais ▪ Fundamentais de software de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar técnicas e documentos de receção e armazenagem ▪ Aplicar o método Kanban ou outro de armazenamento de materiais ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos ▪ Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos ▪ Demonstrar responsabilidade ▪ Demonstrar proatividade
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Computador e aplicações informáticas de gestão de stocks. Normas internas e procedimentos de gestão de stocks. Requisitos de qualidade para seleção de fornecedores. Fontes de informação relativa a fornecedores de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade. Inventários, notas de encomenda, documentos de controlo da receção. Inventários e fichas de requisição. Mapas e relatórios com indicadores e resultados da gestão de stocks. Normas de receção e armazenagem de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Meios de comunicação: e-mail, fax, telefone. Material de escritório diverso.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		13. Efetuar lançamentos contabilísticos e assegurar as operações de encerramento de contas	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	29
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Recolher e selecionar informação para realizar lançamentos contabilísticos	CD 1.1. De acordo com orientações superiores		
	CD 1.2. Tendo em consideração o Sistema de Normalização Contabilística		
RP2. Preparar informação para realizar lançamentos contabilísticos (incluindo encerramento de contas)	CD 2.1. Observando a legislação aplicável		
	CD 2.2. Tendo em conta as normas de classificação de documentos		
	CD 2.3. Tendo em consideração o Sistema de Normalização Contabilística		
RP3. Executar lançamentos Contabilísticos em aplicações informáticas	CD 3.1. Tendo em consideração o Sistema de Normalização Contabilística		
	CD 3.2. Atendendo à sua classificação segundo a natureza dos movimentos de conta (abertura, correntes, estorno, regularização, transferência ou apuramento de resultados, encerramento, reabertura)		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Lançamentos contabilísticos. Encerramento de contas. Mapas e documentos contendo a informação tratada.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Recolher e selecionar informação para realizar lançamentos contabilísticos	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de conceitos de contabilidade Fundamentais de lançamentos contabilísticos Fundamentais de tipos de lançamento contabilístico 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e interpretar os conceitos de contabilidade Reconhecer os tipos de lançamentos contabilísticos Aplicar técnicas de pesquisa e recolha de informação contabilística 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar proatividade na pesquisa e utilização de informação atual e fidedigna Demonstrar sentido crítico na seleção e utilização da informação Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Preparar informação para realizar lançamentos contabilísticos (incluindo encerramento de contas)	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de código das contas Fundamentais de organização formal do Sistema de Normalização Contabilística (SNC) Fundamentais de lançamentos contabilísticos (debitar e creditar; operações com as contas) Fundamentais de regularização de contas através de lançamentos Fundamentais de características e incidência do IVA, IRC, IMI entre outros impostos Fundamentais de encerramento de contas (Regularização de contas e Balancete retificativo; Balancete final ou de encerramento; Demonstrações económico financeiras) 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar os procedimentos definidos para a classificação de documentos contabilísticos Classificar documentos nas classes 1 a 8 do SNC Calcular o IVA, nas operações ativas e passivas Calcular outros impostos (ex. IRC) Verificar os cálculos dos impostos pagos (ex. IMI) ou a pagar (IRC) Aplicar os procedimentos definidos para o encerramento de contas 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de tratamento de informação Demonstrar rigor na elaboração de cálculos Demonstrar responsabilidade e sentido ético Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP3. Executar lançamentos Contabilísticos em aplicações informáticas	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de lançamentos contabilísticos (debitar e creditar; operações com as contas) Fundamentais de sequência do trabalho contabilístico Aplicações informáticas de contabilidade 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar lançamentos a débito e a crédito Utilizar uma aplicação informática de contabilidade 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade e sentido ético Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RECURSOS EXTERNOS:			
Documentos contabilísticos. Códigos tributários. Código do IRS. Código do IRC. Código do IVA. Código do IMI. Código do IMT. Código do imposto de selo. Sistema de Normalização Contabilística. Software de contabilidade e gestão. Meios informáticos: computadores. Impressoras. Internet. Meios de comunicação: E-mail. Fax. Telefones. Material de escritório.			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		14. Efetuar operações de suporte à análise económico-financeira e gestão de tesouraria	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	30
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Recolher e selecionar informação de suporte à análise económico-financeira	CD 1.1. De acordo com orientações superiores		
	CD 1.2. Tendo em consideração os procedimentos definidos para a classificação de documentos contabilísticos		
	CD 1.3. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos		
RP2. Preparar informação para a determinação do económico financeiro	CD 2.1. De acordo com orientações superiores		
	CD 2.2. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos		
RP3. Preparar informação para a realização de orçamentos	CD 3.1. De acordo com orientações superiores		
	CD 3.2. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos		
RP4. Preparar informação para a execução do controlo de tesouraria	CD 4.1. De acordo com orientações superiores		
	CD 4.2. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos		
	CD 4.3. Tendo em consideração a necessidade de identificar as causas dos desvios		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Modelos de demonstrações financeiras, Fluxos de caixa, Fundo de maneo. Cash flow. Prazos médios de recebimento, de pagamento e de armazenagem. Liquidez geral, reduzida e liquidez. Cobertura do imobilizado, autonomia financeira, solvabilidade. Controlo de tesouraria.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Recolher e selecionar informação de suporte à análise económico-financeira	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de mapa de tesouraria Fundamentais de balanço Fundamentais de conta de exploração Fundamentais de mapa de origem e aplicação de fundos 	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer a principal informação de suporte à análise económico-financeira Aplicar técnicas de pesquisa e recolha de Informação de suporte à análise económico financeira 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar proatividade na pesquisa e utilização de informação atual e fidedigna Demonstrar sentido crítico na seleção e utilização da informação Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Preparar informação para a determinação do económico financeiro	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de método dos indicadores ou rácios Fundamentais de fundo de maneo líquido Fundamentais de equilíbrio financeiro a curto prazo Fundamentais de equilíbrio financeiro a médio e longo prazo Fundamentais de cash flow e o autofinanciamento Fundamentais de custos operacionais variáveis Fundamentais de custos fixos Fundamentais de software de folhas de cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de cálculo para determinar o fundo de maneo, o equilíbrio financeiro, cash flow Aplicar técnicas de cálculo para apurar rácios da análise financeira (prazos médios de recebimento, de pagamento e de armazenagem; liquidez geral, reduzida e liquidez; cobertura do imobilizado, autonomia financeira, solvabilidade) Utilizar software para realizar cálculos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de tratamento de informação Demonstrar rigor na elaboração de cálculos Demonstrar responsabilidade e sentido ético Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP3. Preparar informação para a realização de orçamentos	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de receitas previstas Fundamentais de despesas previstas Fundamentais de volume de atividades previstas Fundamentais de software de folhas de cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de cálculo para determinar orçamentos Utilizar software para realizar cálculos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de tratamento de informação Demonstrar rigor na elaboração de cálculos Demonstrar responsabilidade e sentido ético Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP4. Preparar informação para a execução do controlo de tesouraria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de controlo de tesouraria ▪ Fundamentais de sistema de controlo ▪ Fundamentais de instrumentos de controlo ▪ Fundamentais de mapas contabilísticos ▪ Fundamentais de mapas de idade de saldos ▪ Fundamentais de quadro de “posição de tesouraria” ▪ Fundamentais de previsões das origens e das aplicações de tesouraria - o mapa financeiro ▪ Fundamentais de orçamento anual e a análise dos desvios ▪ Fundamentais sobre software de folhas de cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar os mapas de controlo de tesouraria ▪ Aplicar técnicas de cálculo dos mapas de controlo ▪ Utilizar software para realizar cálculos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de tratamento de informação ▪ Demonstrar rigor na elaboração de cálculos ▪ Demonstrar responsabilidade e sentido ético ▪ Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RECURSOS EXTERNOS:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapa de tesouraria. Balanço de gestão. Conta de exploração. Demonstração de resultados. Mapa de <i>cash flow</i>. Mapa de origem e aplicação de fundos. Mapas contabilísticos. Mapas de idade de saldos. Mapa financeiro. Orçamento anual e a análise dos desvios. Mapas de controlo de tesouraria. Meios informáticos: computadores. Impressoras. Software específico. Internet. Meios de comunicação: E-mail. Fax; Telefones. Material de escritório. 			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

FICHAS DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		16. Organizar eventos nacionais e internacionais	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	37
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS		CRITÉRIOS DE DESEMPENHO	
RP1. Planear e preparar a presença da organização em eventos	CD 1.1. Respeitando a estratégia da organização		
	CD 1.2. Tendo em consideração as disponibilidades orçamentais, materiais e humana		
	CD 1.3. Tendo em consideração a economia do país, as suas oportunidades e condições legais para abordar o mercado		
	CD 1.4. Tendo em consideração as características dos eventos (âmbito, número de edições já realizadas, número de visitantes esperados e perfil, meios de divulgação do certame, ...)		
RP2. Preparar e organizar documentação de apoio à presença no evento	CD 2.1. De acordo com orientações superiores		
	CD 2.2. Com a antecedência suficiente, de acordo com as regras de segurança e confidencialidade, e prevendo as possíveis necessidades e contingências		
	CD 2.3. De acordo com a política de marketing da organização		
	CD 2.4. Utilizando os meios adequados (consulados, agência de viagens, online, telefónico, entre outros)		
	CD 2.5. Cumprindo as normas e os regulamentos estabelecidos		
RP3. Avaliar a presença da organização no evento e redigir relatório	CD 3.1. Considerando o número de visitantes, a percentagem de decisores de compra, o impacto causado, o custo por visitante, os contactos qualificados, a eventual angariação de encomendas, e os potenciais novos clientes		
	CD 3.2. Considerando os objetivos definidos, os critérios e referenciais de apoio à análise estabelecidos		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Plano do evento, incluindo recursos humanos e materiais a afetar. Cronograma, gráfico de Gantt e/ou outros instrumentos de planeamento temporal; Estratégia de marketing pré-evento. Plano de organização do stand e exposição dos produtos. Registo de contactos estabelecidos. Contrato de prestação de serviços. Relatório de avaliação da presença da organização no evento.			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Planear e preparar a presença da organização em eventos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de tipos de eventos ▪ Fundamentais de planeamento de eventos promocionais ▪ Aprofundados de instrumentos de apoio ao planeamento de eventos ▪ Fundamentais de técnicas de orçamentação de eventos ▪ Aprofundados de logística do evento ▪ Aprofundados de sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar os diferentes tipos de eventos e respetivas implicações ▪ Utilizar instrumentos de apoio ao planeamento ▪ Aplicar técnicas de cálculo orçamental da participação da organização no evento ▪ Aplicar técnicas de estimativa de custos ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento e organização ▪ Demonstrar responsabilidade na organização ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa ▪ Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores
RP2. Preparar e organizar documentação de apoio à presença no evento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de tipologia de documentação interna e externa ▪ Fundamentais de tipo de documentação pessoal (passaporte, vistos, plano de vacinação, ...) ▪ Fundamentais de organização de agenda (formal e informal) ▪ Fundamentais de determinantes na orçamentação de eventos (aluguer do espaço, stand, transportes das mercadorias, serviços da feira, recursos humanos, publicidade e divulgação, deslocações e estadias) ▪ Fundamentais de visual merchandising ▪ Fundamentais de suportes de comunicação (ex. posters, catálogo, anúncios, banners, animação no stand, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar o tipo de documentação pessoal necessária à deslocação ▪ Aplicar técnicas de conceção de suportes comunicacionais ▪ Definir e aplicar uma estratégia de marketing pré-evento ▪ Preparar e definir a agenda de trabalho durante a viagem ▪ Aplicar técnicas de organização do espaço e exposição de produtos ▪ Aplicar os procedimentos de comunicação com fornecedores externos/parceiros 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento e organização ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa ▪ Demonstrar capacidade de comunicação com diferentes interlocutores ▪ Demonstrar proatividade ▪ Demonstrar iniciativa para resolução de situações imprevista ▪ Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<p>anúncios nos OCS, press-releases, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de estratégia de marketing pré-evento: envio de convites, "direct mail", publicidade na imprensa ▪ Fundamentais de técnicas de montagem do stand e exposição dos produtos ▪ Fundamentais de técnicas de comunicação comercial ▪ Aprofundados de sistema informático 		
RP3. Avaliar a presença da organização no evento e redigir relatório	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de avaliação de eventos ▪ Fundamentais de técnicas de redação de relatórios ▪ Aprofundados de relatórios de participação em eventos ▪ Aprofundados de sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir objetivos e critérios de avaliação ▪ Aplicar técnicas de avaliação de eventos ▪ Aplicar técnicas de redação de relatórios ▪ Utilizar os meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa ▪ Demonstrar capacidade de planeamento e espírito crítico
RECURSOS EXTERNOS:			
<p>Política de marketing. Política de promoção e publicidade. Informação sobre eventos. Informações sobre deslocações. Regulamento do evento. Guia do expositor. Bases de dados com contatos para organizar a logística do evento. Suportes de comunicação da organização. Plano de visual merchandising. Listagem com meios de comunicação social. Documentação promocional, brindes. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Meios de comunicação: e-mail, fax, telefones. Material de escritório.</p>			

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UNIDADE DE COMPETÊNCIA:		17. Participar na gestão de informação e apoio no âmbito de contratação pública	
TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Nuclear	UNIDADE DE FORMAÇÃO ASSOCIADA:	38,40
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO:			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		
RP1. Recolher informação sobre contratação pública.	CD 1.1. Tendo em consideração os diferentes tipos de procedimentos CD 1.2. Cumprindo as orientações estabelecidas na organização		
RP2. Preparar a documentação necessária para contratação pública.	CD 2.1. Cumprindo as orientações estabelecidas na organização CD 2.2. Respeitando a confidencialidade da informação preparada		
RP3. Estabelecer e redigir o contrato público	CD 3.1. Cumprindo os requisitos definidos CD 3.2. Cumprindo as obrigações legais CD 3.3. Respeitando a confidencialidade da informação inserida		
PRODUTOS/OUTPUTS:			
Informações sobre princípios gerais de Contratação Pública; Manual de procedimentos de contratação pública de bens e serviços; Manual de controlo interno no âmbito da contratação pública; Contrato público;			
RECURSOS INTERNOS <i>Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais</i>			
REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Recolher informação sobre contratação pública.	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais das obrigações de transposição das Diretivas Comunitárias Fundamentais de Programas de concursos Fundamentais de contratos públicos Fundamentais de plataformas eletrónicas Aprofundados de princípios de utilização das plataformas Aprofundados de regras de utilização das plataformas 	<ul style="list-style-type: none"> Consultar informação sobre abertura de procedimentos (concurso público) Realizar a autenticação na plataforma Descarregar as peças concursais disponibilizadas pela entidade adjudicante 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de organização Demonstrar responsabilidade e sentido ético Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos
RP2. Preparar a documentação necessária para contratação pública.	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundamento de tipos de procedimentos Fundamentais de legislação e regulamentos aplicáveis Fundamentais de código dos contratos públicos Básicos sobre a natureza dos contratos administrativos Fundamentais de Programas de concursos 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar legislação e regulamentos sobre contratação pública Interpretar a informação constante do caderno de encargos e do programa de concurso Preencher os ficheiros e formulários da proposta 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade e sentido ético Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos
RP3. Estabelecer e redigir o contrato público	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de procedimentos contratuais Fundamentais de meios de reclamação e impugnação Aprofundados de contratos públicos Aprofundados de registo de procedimentos Aprofundados de utilização das plataformas eletrónicas 	<ul style="list-style-type: none"> Introduzir o código da candidatura Apor assinatura eletrónica nos ficheiros de uma proposta Carregar ficheiros e formulários correspondentes aos documentos que constituem a proposta 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade e sentido ético Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos Demonstrar rigor no carregamento de dados
RECURSOS EXTERNOS:			
Contratos administrativos. Manuais de procedimentos. Código dos contratos públicos. Outra legislação. Plataformas públicas de contratação. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Meios de comunicação: e-mail, fax, telefone. Material de escritório diverso			



TÉCNICO/A ADMINISTRATIVO -
Referencial De Formação

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

TÉCNICO/A ADMINISTRATIVO/A	
ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:	346 – Secretariado e trabalho administrativo
CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO:	346035
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO:	4

Este referencial refere-se exclusivamente à componente Formação Tecnológica.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE FORMAÇÃO**Unidades de Formação de Curta Duração Obrigatórias (nucleares)**

UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
00	Realizar às atividades administrativas mobilizando conhecimentos de base/transversais	01	O setor do comércio e serviços: Conceitos e princípios gerais	25
		02	A atividade do profissional de técnico/a administrativo/a	25
		03	Normas de saúde e segurança no trabalho no setor do comércio e serviços	25
		04	Qualidade e ambiente no setor de comércio e serviços	25
		05	Comunicação e relacionamento interpessoal	25
		06	Colaboração e trabalho em equipa	25
01	Planear e organizar a rotina diária, semanal e mensal da unidade orgânica, gerindo agendas e calendários de funcionários, direção e gestores.	07	Organização do trabalho e gestão do tempo	25
02	Acolher e atender, presencialmente, telefonicamente, online e através de videoconferência interlocutores internos e externos.	08	Atendimento digital, presencial e telefónico	50
		09	Atendimento ao cliente no comércio a distância (telefone/plataformas multicanais)	50
03	Elaborar apresentações e outra documentação de suporte informativo e estatístico em suporte eletrónico, através de softwares adequados.	10	Elaboração de apresentações	50
04	Planear, organizar e assessorar reuniões e outras sessões de trabalho.	11	Reuniões de trabalho – organização e acessória	50
05	Criar, organizar e introduzir informação em base de dados e sistemas de informação de apoio à unidade orgânica.	12	Bases de dados – Criação e organização	25
06	Gerir reclamações relativamente a produtos ou serviços prestados	13	Gestão de reclamações	50
07	Rececionar, organizar e gerir a documentação e informação da unidade orgânica.	14	Circuito documental na organização	25
		15	Gestão informatizada de arquivos	50
08	Preparar e elaborar correspondência interna e externa e outros documentos de caráter administrativo.	16	Documentos administrativos – preparação e execução	50
09	Preparar, reunir e elaborar documentação de gestão administrativa de recursos humanos.	17	Apoio administrativo ao recrutamento, seleção e contratação de pessoal	25
		18	Apoio administrativo ao cumprimento das obrigações legais – recursos humanos	50
		19	Apoio administrativo ao cálculo e processamento de remunerações	25
		20	Aplicações informáticas de gestão de pessoal	25
10	Operar sistemas de comunicação digital e coordenar o fluxo de informação, internamente ou com outras organizações.	21	Meios de comunicação digital	25
		22	Fluxo de informações nas organizações	25
11	Organizar e executar tarefas administrativas de apoio à atividade comercial da empresa.	23	Gestão do processo de compra – da preparação à avaliação	50
		24	Novas tecnologias e instrumentos de gestão de compras, em contexto de apoio à gestão	25
		25	Gestão comercial - documentação	25
		26	A venda e seus procedimentos administrativos	50

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
12	Efetuar a gestão do economato da empresa.	27	Política de gestão de stocks	25
		28	Controlo de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade administrativa	25
13	Efetuar lançamentos contabilísticos e assegurar as operações de encerramento de contas	29	Lançamentos contabilísticos e operações de encerramento de contas	50
14	Efetuar operações de suporte à análise económico-financeira e gestão de tesouraria	30	Operações de suporte à análise económico-financeira e gestão de tesouraria	50
15	Comunicar e interagir em língua inglesa no contexto de atividades administrativas (nível B2 do QECL)*	31	Comunicação em língua inglesa no contexto de atividades administrativas	25
Total de Carga Horária				1075

*Alteração da designação que era Sistemas informáticos na gestão de armazéns.

Para obter a qualificação de Técnico/a Administrativo/a, para além das UFCD obrigatórias (nucleares), terão também de ser realizadas 50 horas da Bolsa de UFCD opcionais não nucleares. Total da da carga horária da Formação Tecnológica 1.125 horas.

Unidades de Formação de Curta Duração Opcionais (Bolsa)

UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
00	Realizar às atividades administrativas mobilizando conhecimentos de base/transversais	36	Liderança e gestão de equipas	25
09	Preparar, reunir e elaborar documentação de gestão administrativa de recursos humanos.	35	Técnicas de gestão administrativa de recursos humanos	25
13	Efetuar lançamentos contabilísticos e assegurar as operações de encerramento de contas	39	Contabilidade pública	25
16	Organizar eventos nacionais e internacionais	37	Organização de eventos nacionais e internacionais	25
17	Participar na preparação e elaboração de contratos públicos	38	Código dos contratos públicos: a execução dos contratos	25
		40	Regime de contrato de trabalho em funções públicas	25
18	Comunicar e interagir em língua estrangeira no contexto de atividades administrativas (nível B1 do QECL)*	32,33,34	Comunicação em língua estrangeira no contexto de atividades administrativas	25

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

FICHAS DE UNIDADE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	01. O setor do comércio e serviços: Conceitos e princípios gerais		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar as principais linhas de enquadramento socioeconómico do setor do comércio e serviços. - Reconhecer as principais linhas de tendência de evolução do comércio e serviços em Portugal. - Distinguir as diferentes tipologias e modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>O setor do comércio e serviços Evolução histórica do comércio e serviços As atividades de comércio e serviço</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definição e âmbito - Caracterização e classificação <p>Caraterização do setor do comércio e serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atualidade - Tendências de evolução <p>Entidades nacionais e internacionais reguladoras do comércio e serviços Legislação fundamental relativa à atividade de comércio e serviços Modelos organizacionais Modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estruturas - Estratégias - Mercados <p>Organização funcional de um estabelecimento de comércio a retalho</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo, visando a promoção da aprendizagem ativa, incentivando atividades que permitam um contacto com a estrutura organizacional do setor do Comércio e Serviços e o reconhecimento das principais tendências de evolução.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentos estratégicos sobre o setor do comércio e serviços. Documentos sobre modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços. Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre História do Comércio. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	02. A atividade do profissional de técnico/a administrativo/a		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer a importância da imagem e postura profissional do/a Técnico/a Administrativo/a - Identificar a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional. - Distinguir os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho. - Identificar os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores do setor do comércio e da área administrativa 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Postura e imagem profissional do/a técnico/a administrativo/a</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apresentação - Imagem - Postura/comportamento profissional - Hierarquia profissional - Categorias profissionais - Normas de cuidado pessoal - Regulamento interno <p>Atividades e competências do/a técnico/a administrativo/a</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funções e responsabilidades - Estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional nas empresas - Competências profissionais do/a técnico/a administrativo/a - A relevância da aprendizagem ao longo da vida e da atualização das competências <p>Direitos e deveres do/a técnico/a administrativo/a</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceitos e princípios da regulamentação do trabalho - Princípios gerais da legislação do trabalho do setor do comércio e serviços 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com as diferentes realidades das empresas do setor do comércio e serviços. No caso da formação de ativos, poderá optar-se pela construção de um portfólio individual em que o participante seja chamado a elencar e refletir acerca das funções e responsabilidade, bem como competências desenvolvidas ao longo da vida profissional.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Regulamentos e normativos do trabalho no setor do comércio e serviços. Normativos sobre contratação individual e coletiva. Exemplos de regulamentos internos em empresas de comércio. Referenciais de competências para o técnico/a administrativo/a. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre postura profissional. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	03. Normas de saúde e segurança no trabalho no setor do comércio e serviços		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os conceitos e princípios gerais sobre saúde e segurança no trabalho. - Identificar as normas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho no setor de comércio e serviços. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Conceitos e princípios gerais de saúde, segurança e trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Acidentes e doenças profissionais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito de acidente - Principais causas dos acidentes de trabalho - Consequências dos acidentes de trabalho - Custos diretos e indiretos dos acidentes de trabalho - Conceito de doença profissional - Principais doenças profissionais no setor do comércio e serviços <p>Prevenção de riscos profissionais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito de risco e de perigo - Tipos de risco e seu controlo - Proteção individual e coletiva - Prevenção coletiva - Prevenção individual - Condições de trabalho facilitadoras da segurança <p>Procedimentos de emergência</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sinalização de segurança - Tipos de sinais - Legislação em vigor - Procedimentos de emergência - Necessidade da existência de procedimentos de emergência - Procedimentos em caso de incêndio/sismo/acidente de trabalho grave <p>Organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enquadramento legal dos serviços de segurança, higiene e saúde no trabalho - Entidades reguladores e fontes de informação relativas à segurança e saúde - Direitos e deveres dos trabalhadores e da entidade empregadora 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos formandos apreender os conceitos e princípios acerca da saúde e segurança no trabalho e contextualizá-los face à realidade do setor do comércio e serviços. Poderão ser analisados em grupo, alguns excertos de exemplos de planos de prevenção de acidentes ou estatísticas relativamente aos acidentes e doenças profissionais mais frequentes nas empresas do setor do comércio e serviços, solicitando aos formandos que façam uma análise das medidas preventivas preconizadas.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Legislação fundamental sobre Segurança e Saúde no Trabalho. Folhetos e brochuras sobre SST. Exemplos de EPI. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre SST. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	04. Qualidade e ambiente no setor de comércio e serviços		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os conceitos e princípios básicos sobre qualidade. - Identificar as normas e procedimentos de qualidade no setor do comércio e serviços. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Conceitos e princípios gerais sobre qualidade Conceito de certificação e tipos de certificação de qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normas ISO - Requisitos e instrumentos das normas <p>A qualidade no setor do comércio e serviços A qualidade percebida pelo cliente Necessidades e expectativas dos clientes Tipologia de clientes e suas motivações Qualidade ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de resíduos - Prevenção da poluição - Proteção do ambiente - Boas práticas para o meio ambiente <p>Sistema Português da Qualidade</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normalização - Metrologia - Qualificação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a técnicas de aprendizagem ativas, por exemplo, iniciar com a técnica da “tempestade de ideias” para recolha das diferentes perceções acerca do que é a Qualidade, seguido de um trabalho de sistematização das ideias pelo formando, e das suas implicações no comércio e serviços. No caso de formações para ativos, sugere-se o recurso a uma técnica promotora da partilha de conhecimentos e experiências, seguida de alguma pesquisa individual ou de grupo acerca dos conceitos e princípios da Qualidade e do Sistema Português de Qualidade.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentação relativa a conceitos de qualidade. Exemplos de normas de qualidade e ambiente. Exemplos de textos onde o conceito de qualidade tenha diferentes significados. Documentação relativa ao Sistema Português da Qualidade. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	05. Comunicação e relacionamento interpessoal		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. - Identificar e aplicar técnicas de comunicação assertiva. - Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. - Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. - Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Processo de comunicação e estilos comunicacionais Elementos intervenientes no processo de comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação - Barreiras, internas e externas, à comunicação - Fatores facilitadores da comunicação <p>Comunicação assertiva</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características dos diferentes estilos comunicacionais - Particularidades e vantagens do perfil assertivo - Componentes verbais e não verbais da comunicação assertiva - Técnicas de comunicação assertiva <p>Processamento interno da informação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Processamento fonético - Processamento literal (significado) - Processamento reflexivo (empático) <p>A utilização das perguntas no processo de comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abertas - Fechadas - Retorno - Reformulação - Construção, adaptação, envio, receção e interpretação da mensagem 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a métodos e técnicas ativas, que permitam a aquisição dos conceitos e princípios da comunicação e a aplicação em contextos simulados, proporcionando momentos de "jogos de papéis" e/ou dramatizações de situações de comunicação e relacionamento interpessoal. No caso de se optar por uma forma de organização em blended-learning (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos e estejam assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais da comunicação e relacionamento interpessoal.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Recursos audiovisuais sobre situações de comunicação e relacionamento interpessoal. Documentação relativa a comunicação e diferentes estilos comunicacionais. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		06. Colaboração e trabalho em equipa	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Competência Transversal
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os conceitos e princípios do trabalho em equipa. - Reconhecer as especificidades do trabalho em equipa no setor do comércio e serviços. - Distinguir os comportamentos facilitadores e dificultadores do trabalho em equipa. - Reconhecer os principais fenómenos de dinâmica de grupos. - Reconhecer a importância da flexibilidade e capacidade de adaptação a situações novas para os indivíduos e as organizações. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Equipa de trabalho: conceito e princípios de organização</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grupo vs. Equipa de trabalho - Fases de desenvolvimento, estrutura e evolução - Formas de organização: cooperação e colaboração <p>Organização das equipas nas empresas do setor do comércio e serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grande distribuição - Comércio automóvel - Distribuição produtos alimentares - Comércio a retalho - Empresas de contabilidade, auditorias e administração - <i>Contact-center</i> - Logística - Outros <p>Fenómenos de dinâmica de grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Influência social e papel social - Normas sociais - Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores - Gestão de conflitos <p>A importância da comunicação no trabalho entre equipas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fluxos de comunicação - Comunicação vertical e horizontal <p>Papel do líder na condução das equipas de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estilos de liderança - Técnicas e estratégias de gestão de pessoas e equipas 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações e outras, por forma a permitir aos formandos vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores, da relevância da abertura face à mudança e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentação de apoio sobre trabalho em equipa. Exemplos de formas de organização de equipas de trabalho em empresas do setor do comércio e serviços. Enunciado de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, etc.). Recursos multimédia/audiovisuais sobre trabalho em equipa. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		07. Organização do trabalho e gestão do tempo	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 01
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer a importância do planeamento, organização e gestão do tempo. - Identificar e aplicar técnicas individuais de gestão de tempo. - Planificar tarefas e atividades de trabalho. - Identificar desperdiçadores profissionais e pessoais. - Planificar a agenda de trabalho quer manual quer eletrónica. - Aplicar técnicas de gestão do tempo no trabalho em equipa. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>A importância do planeamento, de organização e gestão de tempo na atividade profissional</p> <p>Autoavaliação na Gestão de Tempo</p> <p>Sinais de uma incorreta Gestão de Tempo</p> <p>Leis e princípios de Gestão de Tempo</p> <p>Análise de desperdiçadores de tempo</p> <p>Planeamento da atividade profissional, gerindo eficazmente o tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer prioridades - Determinar metas e objetivos - Elaborar planos diários e semanais - Utilização de <i>check-lists</i> <p>Organização do dia de trabalho</p> <p>Agrupamento de tarefas</p> <p>Controlo das interrupções e dos telefonemas</p> <p>Agendas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de agendas - Gestão da agenda manual e eletrónica <p>A gestão do tempo no trabalho em equipa</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e autoscopia.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de agenda manual e eletrónica. Listagens de verificação. Legislação. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	08. Atendimento digital, presencial e telefónico		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 02
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer a importância da postura profissional no atendimento. - Aplicar regras de protocolo no atendimento. - Identificar os princípios gerais da comunicação e do relacionamento interpessoal. - Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. - Identificar e caracterizar as fases de atendimento em contexto digital, presencial e telefónico. - Explicar as estratégias de identificação prévia das necessidades do interlocutor. - Implementar técnicas de comunicação assertiva. - Explicar as técnicas de comunicação oral específicas do atendimento presencial. - Explicar as técnicas de comunicação, verbal e não-verbal, específicas do atendimento telefónico. - Explicar as técnicas de comunicação, verbal e não-verbal, específicas do atendimento digital. - Reconhecer as diferentes barreiras à comunicação. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Atendimento</p> <p>Atendimento - conceitos gerais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento/venda - Atitude/comportamento <p>Diagnóstico de necessidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Origem das motivações/necessidades - Análise prévia do perfil de cliente - Estrutura de um guião de “perguntas tipo” <p>Etapas do processo atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abordagem inicial - Diagnóstico de necessidades - Prestação do serviço - Despedida <p>Regras de protocolo no atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cortesia no atendimento - Tratamentos honoríficos <p>Comunicação no atendimento</p> <p>Processo de comunicação e perfis comunicacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação - Diferentes perfis comunicacionais <p>Comunicação centrada em resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importância da linguagem positiva - Técnicas de questionamento e resposta a objeções - Prevenção de situações de conflitos - Estratégias para manter a atenção do cliente durante a chamada telefónica <p>Comunicação assertiva</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características dos diferentes perfis comunicacionais - Particularidades e vantagens do perfil assertivo - Componentes verbais e não-verbais da comunicação assertiva - Técnicas de comunicação assertiva <p>Barreiras à comunicação</p> <p>Barreiras gerais do processo de comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Barreiras internas - Barreiras externas - Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação <p>Outros aspetos atitudinais no atendimento em contexto presencial</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none">- A importância do trabalho em equipa- Autonomia e responsabilidade na tomada de decisão e resolução de problemas- Cumprimento de normas éticas da comunicação
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e autoscopia. Deverá ainda recorrer-se a aprendizagem baseada em problemas e experiência, nomeadamente a conjugação das técnicas de estudo de caso e <i>role-playing</i> (jogo de papéis), permitindo ao formando realizar aprendizagens integradas (conhecimentos, aptidões e atitudes) e treinar a aplicação de técnicas e estratégias de atendimento. No caso de se optar por uma forma de organização em <i>blended-learning</i> (misto entre presencial e a distância), será desejável que se prevejam sessões presenciais para a realização de simulações de situações de atendimento em contexto presencial.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de normas e procedimentos internos em matéria de atendimento presencial e telefónico. Sistema informático: Equipamentos e recursos didáticos (projektor multimédia, quadro, câmara de filmar, outros).

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	09. Atendimento ao cliente no comércio a distância (telefone/plataformas multicanais)		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 02
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descrever as funções e competências do técnico de comércio de atendimento ao cliente em venda a distância. - Identificar os princípios do e-commerce e do e-mercado. - Reconhecer a especificidade da comunicação comercial em comércio a distância. - Identificar e Caracterizar as fases de atendimento ao cliente em contexto telefónico e através de plataformas multicanais. - Identificar os fatores críticos da comunicação comercial por via telefónica ou plataformas multicanais. - Explicar as técnicas de comunicação, verbal e não-verbal, específicas do atendimento a distância. - Identificar e aplicar as regras de comunicação escrita nos diferentes canais de comunicação online (loja online, plataforma digital, redes sociais). 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Atendimento ao cliente em contexto de venda a distância</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funções e competências do técnico de comércio no atendimento ao cliente na venda a distância - Organização das equipas da venda eletrónica <p>Comércio a distância - conceitos gerais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comércio por via telefónica - Comércio através de plataformas digitais e canais online - Comércio fora do estabelecimento comercial - Conceito e âmbito do e-commerce - Características do e-commerce - Segurança do comércio eletrónico <p>E-Business - conceitos gerais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito e âmbito dos serviços prestados - Características dos serviços de e-business <p>E- Marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marketing direto na internet - A utilização dos canais online como estratégia de marketing - Lojas online, plataformas multicanais, redes sociais <p>Atendimento ao cliente em contexto telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abordagem inicial - Diagnóstico de necessidades - Análise prévia do comportamento do e-consumidor - Estrutura de um guião de “perguntas tipo” <p>Técnicas de venda no comércio a distância</p> <p>A importância dos aspetos não-verbais na comunicação comercial a distância</p> <ul style="list-style-type: none"> - A linguagem positiva - A comunicação paralinguística - Técnicas de expressão - Retórica e Persuasão <p>Estratégias de captação e fidelização de cliente</p> <p>Aspetos legais e éticos do comércio a distância</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deveres de informação pré-contratual das empresas nos sítios da internet - Condições contratuais de venda, entrega e pós venda - Modalidades de entrega ou de prestação de serviço - Meios e formas de pagamento - Normas de conduta da comunicação comercial <p>Sistema de informação do serviço</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionalidades da plataforma de atendimento ao cliente e das operações de <i>inbound</i> (Voz, atendimento automático (IVR), email, fax, via postal, <i>webchat</i> e <i>Instant messaging (IM)</i>) e <i>outbound</i> (Voz, email, fax, <i>webchat</i>, <i>Instant messaging (IM)</i> e SMS) - Funcionalidades de consulta, extração e registo de dados - Normas de segurança da informação
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e as simulações de situações de atendimento a cliente através de plataformas multicanais
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Legislação e regulamentos internos relativamente às condições de venda e comercialização de produtos e serviços no comércio eletrónico. Legislação e regulamentos sobre proteção de dados e privacidade; Guia de boas práticas da comunicação comercial. Código de conduta do ICAP. Sistemas de informação e comunicação: telefónico, <i>email</i> , <i>fax</i> , <i>mobilephone</i> , chat, videoconferência, plataforma digital, redes sociais, outros. Sistema informático de gestão do serviço. Exemplo de plataforma multicanal e aplicações de comunicação <i>inbound</i> e <i>outbound</i> . Recursos multimédia/audiovisuais sobre comércio a distância. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	10. Elaboração de apresentações		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 03
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer os aspetos principais a ter em consideração numa apresentação. - Identificar e selecionar fontes de informação. - Realizar a síntese de informação recolhida. - Identificar, caracterizar e utilizar aplicações informáticas para realizar apresentações. - Elaborar documentos específicos e apresentações gráficas, recorrendo a aplicações multimédia. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Apresentações profissionais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Destinatários - Âmbito - Duração - Contexto organizacional <p>Fontes de informação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de fontes - Fontes especializadas (revistas especializadas, boletins estatísticos, sítios web institucionais, páginas pessoais, fontes multimédia, outras) - Critérios de avaliação da qualidade das fontes de informação - Vantagens e inconvenientes das diferentes fontes - Normas sobre propriedade intelectual, direitos de autor e proteção de dados <p>Métodos e técnicas de tratamento de informação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Princípios, fases e características do processo de síntese de informação - Critérios de avaliação da confiabilidade, validade e nível de profundidade do tratamento de informação <p>Recolha e tratamento de informação - Processador de texto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características e vantagens do processador de texto - Criação, gravação e edição de documentos - Inserção e tratamento de imagens e outros objetos - Formatação de documentos - Impressão de documentos <p>Organização e operação com dados e representação gráfica - Folha de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características e vantagens da folha de cálculo - Utilização de fórmulas e funções - Utilização de filtros automáticos e avançados - Criação de gráficos e operações conexas - Impressão de documentos <p>Aplicações multimédia – apresentações gráficas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características das apresentações gráficas - Inserção de um documento - Exportação do logótipo para documentos da empresa - Edição - Slides - Formatação <p>Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características e vantagens da internet - Pesquisa de informação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações e outras, por forma a permitir aos formandos vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa. No caso de se optar por uma forma de organização em <i>blended-learning</i> (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos estando assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Aplicações informáticas de apoio à conceção de apresentações. Legislação e normativos sobre a utilização de informação e direitos de autor, proteção de dados pessoais e segurança eletrónica. Exemplo de publicações diversas: revistas especializadas, boletins estatísticos, documentos web. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		11. Reuniões de trabalho – organização e acessória	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 04
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir e caracterizar os diferentes tipos de reuniões. - Descrever as etapas e as tarefas inerentes à preparação de reuniões de trabalho. - Aplicar regras do protocolo oficial português. - Aplicar as regras para registar notas numa reunião. - Redigir uma ata. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Tipos e definições de reuniões alargadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conferência - Reuniões formais e informais - Seminário - Simpósio - Workshop <p>Preparação da reunião de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de tarefas - Controlo de tarefas - Agenda da reunião - Convocatória - Lista de participantes - Documentação inerente à reunião - Dossiê dos participantes - Reserva e preparação da sala de reuniões - Acolhimento - Controlo de entradas <p>Assessoria da reunião</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicação - Técnicas de comunicação assertiva - Formas de comunicação - Registo de notas - Importância - Regras - Sistematização <p>Atas/documentos síntese da reunião</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito - Particularidades - Técnicas de elaboração - Terminologia a usar <p>Regras do protocolo oficial português</p> <ul style="list-style-type: none"> - Símbolos e precedências - Comunicações oficiais - Protocolo em refeições e viaturas 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e trabalho de projeto. No caso de se optar por uma forma de organização em <i>blended-learning</i> (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos estando assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Regras do protocolo oficial português (símbolos e precedências, comunicações oficiais, protocolo em refeições e viaturas). Recursos materiais, documentais e outros a mobilizar nas ações profissionais. Exemplo de manual de procedimentos de tipos de documentos administrativos. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	12. Bases de dados – Criação e organização		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 05
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer as principais técnicas de organização de bases de dados. - Reconhecer as normas de organização e utilização de bases de dados. - Criar e carregar dados numa base de dados. - Operar procedimentos de controlo e verificação do carregamento da base de dados. - Aplicar técnicas de exploração da base de dados. - Aplicar técnicas de cálculo e apuramento de indicadores-chave. - Utilizar sistemas de informação para carregamento da base de dados. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Bases de dados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito - Tipos de bases de dados <p>Criação e organização de bases de dados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desenho de uma base de dados - Objetos - Tabelas - Formulários - Técnicas de organização de bases de dados (clientes, fornecedores, vendas, contratações, concorrentes, outras) - Normas de organização e utilização de bases de dados - Procedimentos de controlo e verificação do carregamento da base de dados <p>Cálculo de indicadores-chave</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de exploração de bases de dados - Baterias e painéis de indicadores-chave - Técnicas de cálculo e apuramento de indicadores-chave - Análise e interpretação da evolução de indicadores-chave <p>Sistemas de informação e componentes aplicados à gestão administrativa.</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, de um trabalho prático de exploração de uma base de dados de fornecedores, cálculo de indicadores-chave e análise e interpretação da evolução dos mesmos. No caso de se optar por uma forma de organização em <i>blended-learning</i> (misto entre presencial e a distância), será desejável que se prevejam sessões presenciais para a realização de simulações de exploração de uma base de dados de fornecedores.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Manual de suporte às bases de dados. Exemplo de plano de apuramentos de indicadores de apoio ao controlo de gestão. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		13. Gestão de reclamações	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 06
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar a importância da gestão efetiva de reclamações. - Identificar e aplicar estratégias de gestão de reclamações. - Aplicar técnicas de identificação das emoções e de controlo emocional 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Pressupostos e princípios da gestão de reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Causas das reclamações - Aspetos legais da reclamação - Resolução graciosa e contenciosa do conflito <p>A comunicação assertiva na gestão de reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> - A comunicação assertiva como resposta às situações de reclamação - O perigo iminente do conflito e as suas repercussões - As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso - As vantagens das atitudes de cooperação/compromisso <p>O controlo emocional na gestão de reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação e caracterização das emoções - Aspetos fisiológicos, cognitivos e comportamentais das emoções - Estratégias de autodiagnóstico e de autocontrolo <p>Metodologias de gestão de reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análise da situação - Abordagem positiva - Procura de soluções - Apresentação e implementação da solução <p>Aspetos legais e administrativos da gestão de reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legislação e regulamentos aplicáveis ao tratamento de reclamações - Procedimentos para registo e encaminhamento das reclamações - Acompanhamento, controlo e verificação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Legislação e normas gerais e internas relativamente a reclamações; Livro de reclamações e documentação interna de recolha de sugestões e reclamações. Exemplos de normas gerais e internas relativamente ao tratamento de reclamações. Recursos multimédia/audiovisuais sobre situações de reclamações em contexto <i>business to consumer</i> , presencial. Exemplos de boas práticas. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		14. Circuito documental na organização	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 07
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os tipos de documentos existentes na organização quer internos quer externos. - Aplicar as normas internas de tratamento do correio recebido e expedido. - Utilizar as técnicas de registo e expedição de correspondência e de outra documentação. - Identificar o circuito da documentação. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Tipologia da documentação interna e externa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correspondência recebida - Correspondência expedida - Circuito da documentação interna <p>Tratamento do correio recebido</p> <ul style="list-style-type: none"> - Separação - Abertura - Registo - Distribuição - Despacho <p>Tratamento do correio expedido</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificação - Registo - Seleção - Dobrar/envelopar - Pesagem/Expedição <p>Correio Eletrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tratamento (recebido/expedido/arquivo) - Procedimentos de qualidade - Normas internas do circuito de documentação - Níveis de acessibilidade à correspondência recebida - Fichas de controlo dos procedimentos 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de procedimentos gerais e internos para emissão e organização da documentação. Exemplo de procedimentos gerais e internos de gestão da correspondência. Exemplo de normas internas do circuito de documentação. Exemplo de organigrama da organização. Exemplo de fichas de controlo dos procedimentos. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		15. Gestão informatizada de arquivos	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 07
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descrever as funções e os requisitos da gestão de arquivo. - Aplicar as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentos comerciais. - Selecionar e utilizar as funcionalidades do sistema informático 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Arquivo – conceitos fundamentais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito, funções e características do arquivo - Tipologia da documentação interna e externa (processos, registos, coleções e dossiês temáticos) - As unidades arquivísticas: constituição, ordenação e tipos - Transferência/Incorporação de documentos <p>Arquivo como sistema de informação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operações com arquivos (recolha, separação, receção, registo, análise, tratamento, registo/descrição, despacho/difusão, expedição e arquivo) - Técnicas e métodos de arquivo - Técnicas de classificação, codificação e indexação de documentos administrativos e contabilísticos - Formas de recuperação e controlo dos registos - Atualização do arquivo - Prazos de conservação de documentos (utilidade, legalidade e historicidade) - Equipamentos de arquivo - Plano de arquivo <p>Sistema informático de gestão administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funcionalidades do sistema - Regras de segurança da informação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de normas de tratamento e gestão de arquivo de documentação. Sistema informático de gestão administrativa. Recursos multimédia/audiovisuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		16. Documentos administrativos – preparação e execução	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 08
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar e descrever os diferentes tipos de documentos administrativos. - Preparar, organizar e executar diferentes documentos administrativos. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Tipos de documentos administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memorando - Convocatória - Nota de serviço - Nota informativa - Comunicado - Ata - Mensagens eletrónicas - Carta/ Ofício - Circular - Requerimento - Fax - Relatório <p>Normas Portuguesas aplicadas à documentação administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principais normas (NP 5; NP 6; NP 7; NP 9; NP 13; NP 950) <p>Técnicas de redação dos diferentes tipos de documentos administrativos</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos formandos apreender os conceitos e elaborar diferentes tipos de documentos administrativos.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Regras de cortesia e etiqueta. Normas e regulamentos sobre tipologia de documentos administrativos. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:			
CÓDIGO DA UFCD:	17. Apoio administrativo ao recrutamento, seleção e contratação de pessoal		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	UC 09
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer as políticas de gestão técnica de recursos humanos. - Identificar diferentes tipos e fontes de recrutamento. - Identificar as fases e instrumentos de seleção. - Preparar documentação relacionada com o recrutamento e seleção. - Preparar documentação relacionada com o processo de admissão. - Elaborar documentação relacionada com o processo de contratação. - Aplicar as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentação. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Gestão técnica de recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas de recursos humanos - Planeamento e gestão previsional dos recursos humanos <p>Recrutamento e seleção de recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> - A diferença entre recrutar e selecionar - Tipos de recrutamento (interno, externo, misto) - Fontes de recrutamento (anúncios, bolsa de candidaturas, contatos, sites, outros) - Fases e instrumentos de seleção (triagem curricular, testes e entrevistas, comunicação de resultados) - Documentação relativa ao recrutamento e seleção <p>Admissão de pessoal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulários e tramitação aplicável aos processos de contratação laboral - Acolhimento na empresa - Abertura do processo - Processos individuais do pessoal <p>Contratos de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos essenciais a um contrato - Formas de cessação - Condições de celebração e de caducidade do contrato de trabalho a termo - Contratação, rescisão e suspensão de contratos individuais de trabalho – documentação e registo <p>Arquivo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipologia de documentação interna e externa - Técnicas e métodos de arquivo - Sistemas de classificação dos documentos/codificação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho individual que consiste na redação de convocatórias para realização de entrevista e comunicação dos resultados finais do processo de seleção.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Legislação laboral. Exemplo de manual de procedimentos de apoio ao recrutamento e seleção. Exemplo de documentos e formulários associados à gestão administrativa da contratação, tais como, contratos, cartões de colaborador, ficha individual, etc.. Exemplo de mapas de quadro de pessoal. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:			
CÓDIGO DA UFCD:	18. Apoio administrativo ao cumprimento das obrigações legais – recursos humanos		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	UC 09
			Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preencher mapas associados aos quadros de pessoal dando cumprimento às obrigações legais. - Preencher o balanço social dando cumprimento às obrigações legais. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Quadro de pessoal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito e objetivo - Estrutura - Mapas de quadro de pessoal - Mapas de horário de trabalho - Mapas de férias <p>Balanço social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito e objetivo - Requisitos - Estrutura - Recolha de dados - Redação para análise - Versão final - Comparação de dados/indicadores estatísticos <p>Relatório Único</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anexo A – Quadro de pessoal/reportado ao mês de Outubro - Anexo B – Fluxo de entrada ou saída de trabalhadores - Anexo C – Relatório anual da formação contínua - Anexo D – Relatório anual da atividade do serviço de segurança e saúde no trabalho - Anexo E – Greves - Anexo F – Informação sobre prestadores de serviço 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo uma maior proximidade com a realidade dos formandos, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora. Neste sentido, sugere-se a utilização de técnicas ativas.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de processos individuais dos trabalhadores. Mapas de quadro de pessoal. Mapas de horário de trabalho. Mapas de férias. Balanço social. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Relatório único. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		18. Apoio administrativo ao cálculo e processamento de remunerações	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 09
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir os diferentes elementos da remuneração. - Selecionar informação e aplicar técnicas de preenchimento de documentação relativa ao processamento salarial, pagamento de retribuições e/ou processamento de descontos obrigatórios e facultativos. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Retribuição: contexto e determinação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retribuição e outras prestações patrimoniais - Retribuição base e os complementos acessórios - Cálculo de retribuição base e retribuição horária - Formas de cálculo e critérios de atribuição de isenção do horário de trabalho - Abonos, prémios, complementos, subsídios de refeição, assiduidade e outros - Documentação <p>Pagamento de retribuição</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forma, lugar e tempo de cumprimento - Compensações e descontos - Casos especiais de cálculo da retribuição (Isenção de Horário de Trabalho, Feriados, Trabalho Noturno e Trabalho Suplementar) - Recibo de pagamento e seu conteúdo obrigatório <p>Gerir as ausências em remuneração</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licença paga e cálculo de indemnização - Indemnizar a doença, as ausências diversas - Casos particulares (tempo parcial, doença prolongada, intervenções terapêuticas, maternidade, acidente de trabalho) - Documentação <p>Proteção da retribuição</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prescrição de créditos - retribuição e o trabalho suplementar - Retribuição base e possibilidade de absorção de prestações acessórias <p>Elementos da remuneração sob os seus diferentes aspetos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fixação de um "pacote" salarial - Remuneração Bruta e Remuneração Líquida - Compensações extrassalariais - Tributação das Remunerações <p>Princípios legais e fiscais dos descontos obrigatórios e facultativos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Segurança Social, IRS, outros - Seguros, outros - Documentação <p>Segurança Social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regimes de Segurança Social - Base de incidência, isenções, taxas - Retenções e descontos sobre as remunerações - Documentação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e autoscopia. Esta metodologia pode ser combinada com uma metodologia de exposição conjugada com a técnica das perguntas.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de processos individuais dos trabalhadores. Código do Trabalho. Orçamento de Estado. Exemplo de documentação relativa ao processamento salarial e pagamento de outras retribuições. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	20. Aplicações informáticas de gestão de pessoal		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 09
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar aplicação informática da área de gestão de pessoal. - Utilizar base de dados com ligação a outras aplicações. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Aplicações informáticas de gestão de pessoal</p> <ul style="list-style-type: none"> - As aplicações informáticas e as organizações - As possibilidades das aplicações informáticas - Apresentação do software - Aplicação de gestão de pessoal e bases de dados 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho individual que permita, a partir de informação, real ou ficcionada, recolhida e preparada previamente, introduzir dados relativos à gestão de pessoal. No caso de se optar por uma forma de organização em <i>blended – learning</i> (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos estando assegurados recursos audiovisuais para o efeito.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Software de gestão de pessoal. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		21. Meios de comunicação digital	
CÓDIGO DA UFCD:	9216	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 10
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer os principais meios de comunicação digitais - Identificar os novos meios de comunicação digital. - Operar ferramentas da comunicação 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Comunicação online</p> <ul style="list-style-type: none"> - Novos hábitos de comunicar - Novos Meios Digitais vs Meios Tradicionais - Cross-Media (Integrar diferentes meios) <p>Novos hábitos online dos consumidores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Processo de compra - Consumidor atualizado e informado - Consumidor participativo na comunicação (online) da empresa <p>Instrumentos de comunicação online</p> <ul style="list-style-type: none"> - Site - <i>Banners</i> - <i>Pop-ups</i> - CRM - Emails - Chat de conversação - Videoconferência - Fóruns - Comércio eletrónico <p>Novas ferramentas da comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> - SMS, MSN, ICQ e Orkut - Marketing viral / Marketing one to one - Ferramentas corporativas <p>Novos canais de comunicação / os media sociais</p> <ul style="list-style-type: none"> - O Novo paradigma da comunicação <p>Importância das redes sociais na comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redes sociais horizontais e verticais 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações e outras, por forma a permitir aos formandos vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Enunciados de casos para analisar. Recursos e ferramentas de comunicação. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	22. Fluxo de informações nas organizações		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 10
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar o papel da informação na organização do trabalho. - Reconhecer os principais tipos de informação no âmbito da prevenção de riscos profissionais. - Aplicar os métodos e as técnicas de informação e comunicação no âmbito da prevenção de riscos profissionais 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Informação como recurso Papel da informação na organização do trabalho Tipos de informação</p> <ul style="list-style-type: none"> - De suporte a realização de operações e de tarefas - Informação para decisão - Informação para a qualificação <p>Fluxo de informação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de informação em organizações - O fluxo de informação no sistema - Tratamento, comunicação e cruzamento de dados - Microinformática e o fluxo de informação <p>Gestão dos fluxos de informação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de gestão da Informação (EDI /CRM / ERP / SRP) - Fluxos internos - Fluxos externos - Indicadores (KPI's) e níveis de serviço 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos. Deverá ainda recorrer-se a aprendizagem baseada em problemas e experiência, nomeadamente a conjugação das técnicas de estudo de caso e <i>role-playing</i> (jogo de papéis), permitindo ao formando realizar aprendizagens integradas (conhecimentos, aptidões e atitudes) e treinar a gestão dos fluxos de informação.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Documentação técnica sobre fluxo de informação nas organizações. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	23. Gestão do processo de compra – da preparação à avaliação		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer o papel da função compras na cadeia de valor das organizações. - Identificar as fases de preparação do plano de compras. - Pesquisar e selecionar potenciais fornecedores. - Elaborar pedidos de propostas. - Analisar e avaliar propostas. - Planear as etapas do processo de negociação com fornecedores. - Aplicar estratégias e técnicas de negociação com fornecedores no âmbito do processo de compra. - Aplicar técnicas de avaliação do processo de compra. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Função compras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolução da função compras - Papel da função compras na cadeia de valor das empresas - Estrutura organizacional da função compras - Ética na função compras - Responsabilidades do profissional de compras - Interligações da função compras com outras funções <p>Planeamento da compra</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prospeção - Identificação de necessidades - Ciclo de compra e vendas - Métodos de compra <p>Identificação e seleção de fornecedores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação das necessidades de aprovisionamento e suas especificações - Pesquisa de fornecedores - Qualificação de fornecedores - Elaboração de pedidos de propostas - Aspetos críticos a ter em conta na análise de propostas - Critérios de seleção e avaliação de fornecedores - Comparação de respostas num processo de compras - A importância estratégica da etapa da preparação - Tipos de fornecedores e suas características <p>Contexto e elementos periféricos da negociação (concorrência, contexto de mercado)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer a agenda negocial - Estratégias e técnicas de negociação com fornecedores - Etapas da negociação - Técnicas e procedimentos de pré-fecho e fecho da compra 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em questões e aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto. Deverá ainda recorrer-se a aprendizagem baseada em problemas e experiência, nomeadamente a conjugação das técnicas de estudo de caso e <i>role-playing</i> (jogo de papéis), permitindo ao formando realizar aprendizagens integradas (conhecimentos, aptidões e atitudes) e treinar a aplicação de técnicas e estratégias de negociação. No caso de se optar por uma forma de organização em <i>blended-learning</i> (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos estando assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais da negociação.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Exemplo de orientações relativas a compras e aprovisionamento. Normas e requisitos da qualidade. Exemplo de ferramentas de apoio à tomada de decisão. Exemplo de ferramentas de classificação de fornecedores. Sistema informático de gestão de compras. Exemplo de planos de negócios e indicadores de gestão. Recursos multimédia/audiosuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		24. Novas tecnologias e instrumentos de gestão de compras, em contexto de apoio à gestão	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os instrumentos de gestão de compras/aprovisionamento. - Identificar as novas ferramentas tecnológicas de gestão de compras. - Aplicar as novas ferramentas tecnológicas de gestão de compras. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Novas tecnologias na gestão das compras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vantagens da utilização das novas tecnologias na gestão das compras <p>Novas soluções emergentes do desenvolvimento da Internet</p> <p>Plataformas de compras</p> <p><i>E-procurement</i></p> <p><i>E-sourcing</i></p> <p>Instrumentos de gestão de compras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestão dos aprovisionamentos - Custos das compras - Orçamentos de compras 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em problemas e experiência, nomeadamente a conjugação das técnicas de estudo de caso e <i>role-playing</i> (jogo de papéis). No caso de se optar por uma forma de organização em <i>blended-learning</i> (misto entre presencial e a distância), será desejável que se prevejam sessões presenciais para a realização de simulações de situação de compra usando novas tecnologias na gestão de compras.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Exemplo de informação comercial sobre fornecedores. Bases de dados sobre concursos nacionais e internacionais. Plataformas de compras. Exemplo de normas sobre as condições de entrega das mercadorias. Software específico. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		25. Gestão comercial - documentação	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interpretar a legislação comercial relevante para a atividade da empresa. - Aplicar procedimentos de emissão e organização da documentação comercial. - Organizar e preencher os documentos de acordo com as diferentes fases da atividade comercial. - Preencher documentação relativa a contrato de compra e venda. - Aplicar as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentação. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Direito comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noção de direito comercial - Legislação e regulamentos aplicáveis à emissão de documentação comercial - Contratos comerciais <p>Documentos comerciais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de documentação comercial - Seleção e organização - Preenchimento <p>Fases do processo de compra e venda</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encomenda - Entrega - Liquidação - Pagamento <p>Condições do processo de compra e venda</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualidade e quantidade - Entrega - Preço - Pagamento/Recebimento <p>Outros documentos comerciais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cheque - Letra - Livrança - Proposta de Desconto - Proposta de Cobrança <p>Arquivo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipologia de documentação interna e externa - Técnicas e métodos de arquivo - Sistemas de classificação dos documentos/codificação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Legislação e regulamentos sobre documentação comercial. Exemplos de documentação comercial. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		26. A venda e seus procedimentos administrativos	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 11
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explicar a importância do acolhimento ao cliente e identificação das suas necessidades. - Aplicar as técnicas de apresentação e demonstração ao cliente. - Aplicar técnicas de embalagem e acondicionamento de produtos comercializados. - Identificar e aplicar os procedimentos de faturação dos produtos e serviços adquiridos pelo cliente. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Acolhimento ao cliente na venda presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> - A importância das primeiras impressões no atendimento ao cliente - Técnicas de diagnóstico de necessidades do cliente <p>Técnicas de venda em contexto presencial</p> <p>A linguagem verbal e não-verbal na comunicação comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - A linguagem - Técnicas de expressão <p>Retórica e Persuasão</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicação cinésica, proxémica e paralinguística <p>Técnicas de negociação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Argumentação - Tratamento das objeções - As perguntas - Alternativa positiva - Apresentação do preço <p>Fases do ciclo de vida de uma venda</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação das motivações e necessidades - Análise e avaliação das soluções possíveis - A demonstração da solução - A concretização <p>Apresentação e demonstração de produtos e serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos legais da venda de produtos e serviços - Condições contratuais - Garantias e direitos do consumidor <p>Gerir as rejeições</p> <ul style="list-style-type: none"> - Segurança e confiança em si próprio - O fracasso como experiência de aprendizagem - Aperfeiçoar o desempenho <p>Embalagem e acondicionamento de bens e produtos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de embalagem e acondicionamento - Cuidados com bens e produtos perecíveis e frágeis - Condições de segurança aplicáveis - Normas e regulamentos do transporte de bens e produtos <p>Meios e condições de pagamento de produtos e serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legislação e regulamentos aplicáveis à venda de produtos e serviços - Venda a dinheiro e meios de pagamento - Venda a crédito e condições aplicáveis - Meios e formas de pagamento na venda presencial e a distância <p>Procedimentos administrativos de faturação dos produtos e serviços comercializados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legislação e regulamentos aplicáveis à emissão de documentação de venda de produtos e serviços - Emissão de documentação contabilística - Procedimentos de atualização de contas correntes - Emissão de extratos de conta <p>Sistema informático de apoio à venda</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funcionalidades de registo da venda, emissão de documento de venda e outros contabilísticos 		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e autoscopia.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Legislação e regulamentos relativamente às condições de venda e comercialização de produtos e serviços. Tabela de preços, condições e acordos especiais com clientes individuais e empresariais. Exemplos de documentação técnica sobre os produtos e serviços comercializados (manuais de instruções, garantia, outros). Exemplos de sistema informático de faturação de produtos e serviços vendidos. Recursos multimédia/audiovisuais sobre vendas em contexto <i>business to consumer</i> , presencial. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		27. Política de gestão de stocks	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 12
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar e definir os conceitos e princípios gerais de gestão de stocks. - Caracterizar a política de gestão de stocks 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Gestão de stocks - conceitos e princípios gerais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noções - Terminologia específica da gestão de stocks - A relevância da gestão de stocks na atividade comercial - A cadeia de abastecimento e seus intervenientes - A importância da logística no mercado global - Tipos de gestão de stocks - Controlo de stocks - Base de dados dos fornecedores - A encomenda articulada com a gestão de stocks - Stocks de segurança - Custos de stocks 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em questões e aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Legislação e regulamentos sobre gestão de stocks. Exemplos de boas práticas de gestão de stocks. Documentação sobre a gestão de stocks em diferentes tipos de estabelecimentos e produtos comercializados. Recursos multimédia/audiovisuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		28. Controlo de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade administrativa	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 12
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explicar e aplicar os procedimentos para inventariação de stocks de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade. - Explicar e aplicar os procedimentos para efetuar encomendas de consumíveis e outros materiais. - Explicar e aplicar os procedimentos de receção dos consumíveis e outros materiais inerentes à atividade. - Distinguir e utilizar as funcionalidades do sistema informático aplicável. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Técnicas de inventariação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos da inventariação - Critérios de inventariação aplicáveis - Técnicas de inventariação aplicáveis aos diferentes contextos de exercício do/a técnico/a de secretariado - Procedimentos de controlo de entrada e saída <p>Encomenda</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quando e como encomendar - Stock mínimo de segurança - Normas de qualidade na seleção de fornecedores <p>Receção e acondicionamento dos materiais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimentos de receção e conferência dos consumíveis e materiais <p>Acondicionamento e armazenamento dos consumíveis e materiais</p> <p>Procedimentos para deteção de não conformidades na receção</p> <p>Aspetos logísticos de um pequeno armazém</p> <p>A articulação com serviços conexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produção de mapas e relatórios - Informação partilhada <p>Sistema informático de gestão administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funcionalidades do sistema informático de gestão de stocks - Procedimentos de segurança da informação 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentação sobre técnicas de inventariação. Documentação sobre a atividade de controlo de consumíveis e materiais em diferentes contextos de intervenção do/a técnico/a de secretariado (secretariado jurídico; secretariado hospitalar. secretariado de departamentos de vendas, outros). Exemplos de procedimentos de receção, conferência e acondicionamento bens e produtos. Recursos multimédia/audiovisuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		29. Lançamentos contabilísticos e operações de encerramento de contas	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 13
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar e interpretar os conceitos fundamentais da contabilidade. - Identificar e interpretar o código das contas e normas contabilísticas. - Reconhecer os tipos de lançamentos contabilísticos. - Aplicar os procedimentos definidos para o encerramento de contas. - Utilizar aplicação informática de contabilidade para executar lançamentos contabilísticos 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>O contexto contabilístico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normalização - Justo valor – credibilidade - As empresas e os profissionais da contabilidade <p>Organização formal do Sistema de Normalização Contabilística (SNC)</p> <p>Bases para a Apresentação das Demonstrações Financeiras (BADF)</p> <p>Modelos de Demonstrações Financeiras (MDF) (Anexo com compilação das divulgações exigidas pelas NCRFs)</p> <p>Código de Contas (CC) (com Quadro Síntese e de Notas de Enquadramento)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meios Financeiros Líquidos - Contas a Receber e a Pagar - Inventários e Ativos Biológicos - Investimentos - Capital, reservas e Resultados Transitados - Gastos - Rendimentos - Resultados <p>Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro (NCRF)</p> <p>Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Pequenas Entidades (NCRF-PE)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normas Interpretativas (NI) <p>Estrutura Conceptual</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finalidade das DF - Utentes e necessidades de informação - Objetivos das DF - Características qualitativas - Mensuração dos elementos das DF - Capital e Manutenção de capital <p>Lançamentos contabilísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debitar e Creditar - Operações com as contas <p>Lançamentos e encerramento de contas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regularização de contas e Balancete retificativo - Lançamentos de apuramento de resultados - Balancete final ou de encerramento - Demonstrações económico-financeiras <p>Aplicações informáticas de contabilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> - As aplicações informáticas e as organizações - As possibilidades das aplicações informáticas - Apresentação do software - Aplicação de contabilidade 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a conjugação das técnicas do estudo de caso, o trabalho de pesquisa individual ou de grupo e o trabalho de projeto, para além das técnicas expositivas e interrogativa para a explicitação dos conceitos associados aos lançamentos contabilísticos e encerramento de contas. Na utilização da aplicação informática aconselha-se a realização de um</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

	trabalho individual que permita, a partir de informação, real ou ficcionada, recolhida e preparada previamente, executar lançamentos contabilísticos.
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentos contabilísticos. Códigos tributários. Sistema de Normalização Contabilística. Software de contabilidade e gestão. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	30. Operações de suporte à análise económico-financeira e gestão de tesouraria		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 14
DURAÇÃO:	50 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar informação de suporte à análise económico-financeira. - Identificar e aplicar métodos e técnicas de análise financeira e de gestão orçamental para determinar o equilíbrio económico-financeiro. - Identificar os principais instrumentos de controlo de tesouraria. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Estrutura financeira da empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definição e estrutura da empresa - Função financeira, gestão financeira e análise financeira - Principais interessados na informação económica e financeira <p>Análise financeira com recurso a balanços</p> <ul style="list-style-type: none"> - Balanço de gestão - conceito e representação gráfica - Balanço, preparação para análise - Balanço social <p>Métodos e técnicas de análise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparação de balanços sucessivos - Método dos indicadores ou rácios - Fundo de maneio líquido - Equilíbrio financeiro a curto prazo - Equilíbrio financeiro a médio e longo prazo <p>Análise financeira com demonstração de resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saldos intermédios de gestão - Cash-flow e autofinanciamento - Margem bruta - Custos operacionais variáveis - Custos fixos <p>Instrumentos de controlo de tesouraria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mapas contabilísticos - Mapas de idade de saldos - Quadro de "posição de tesouraria" - Mapa financeiro - Orçamento anual e análise dos desvios 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso a aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo uma maior proximidade com a realidade dos formandos, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora. Neste sentido, sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica de simulação de cálculos para determinar o equilíbrio económico-financeiro. Esta metodologia pode ser combinada com uma metodologia de exposição conjugada com a técnica das perguntas.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Exemplo de mapa de tesouraria. Exemplo de balanço de gestão. Exemplo de conta de exploração. Exemplo de demonstração de resultados. Exemplo de mapa de cash flow. Exemplo de mapa de origem e aplicação de fundos. Exemplo de mapas contabilísticos. Exemplo de mapas de idade de saldos. Exemplo de mapa financeiro. Exemplo de orçamento anual e análise dos desvios. Exemplo de mapas de controlo de tesouraria. Software específico. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		31. Língua inglesa - comunicação no contexto de atividades administrativas	
CÓDIGO DA UFCD:	0658	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 15
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Nuclear
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na atividade administrativa. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Língua inglesa aplicada à atividade administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicação escrita em língua inglesa <ul style="list-style-type: none"> • Tradução e retroversão • Documentação administrativa - Comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Identificação de interlocutor • Estabelecer diálogos - Vocabulário de atendimento <ul style="list-style-type: none"> • Saudação/Apresentação • Estabelecer diálogos • Simulação de situações diversas de atendimento - Estrutura orgânica da empresa <ul style="list-style-type: none"> • Cargos • Funções • Departamentos 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso à aprendizagem significativa, aprendizagem colaborativa e aprendizagem baseada em situações – problemas, a partilha de experiências e vivências, em língua inglesa. Neste sentido, sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica de simulação, para treinar a língua inglesa, no contexto das atividades administrativas.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Glossário com vocabulário associado às atividades administrativas em língua inglesa. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais para o treino da comunicação oral e escrita. Enunciados de exercícios. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

FICHAS DE UNIDADE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO OPCIONAIS/BOLSA (NÃO NUCLEARES)

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	32. Língua espanhola - comunicação administrativa		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 18
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar vocabulário específico da língua espanhola na comunicação administrativa. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Comunicação escrita em língua espanhola</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tradução e retroversão - Documentação administrativa <p>Comunicação telefónica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação de interlocutor - Estabelecer diálogos <p>Vocabulário de atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saudação/Apresentação - Estabelecer diálogos - Simulação de situações diversas de atendimento <p>Estrutura orgânica da empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cargos - Funções - Departamentos 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso à aprendizagem significativa, aprendizagem colaborativa e aprendizagem baseada em situações – problemas, a partilha de experiências e vivências, em língua espanhola. Neste sentido, sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica de simulação, para treinar a língua espanhola, no contexto das atividades administrativas.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Glossário com vocabulário associado às atividades administrativas em língua espanhola. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais para o treino da comunicação oral e escrita. Enunciados de exercícios. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		33. Língua francesa - comunicação administrativa	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 18
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar vocabulário específico da língua francesa na comunicação administrativa. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Comunicação escrita em língua francesa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tradução e retroversão - Documentação Administrativa <p>Comunicação Telefónica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificador do interlocutor - Estabelecer diálogos <p>Vocabulário de atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saudação/Apresentação - Estabelecer diálogos - Simulação de situações diversas de atendimento <p>Estrutura orgânica da empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cargos - Funções - Departamentos 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se o recurso à aprendizagem significativa, aprendizagem colaborativa e aprendizagem baseada em situações – problemas, a partilha de experiências e vivências, em língua francesa. Neste sentido, sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica de simulação, para treinar a língua francesa, no contexto das atividades administrativas.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Glossário com vocabulário associado às atividades administrativas em língua francesa. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais para o treino da comunicação oral e escrita. Enunciados de exercícios. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		34. Língua alemã - comunicação administrativa	
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 18
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar vocabulário específico da língua alemã na comunicação administrativa. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	Comunicação escrita em língua alemã <ul style="list-style-type: none"> - Tradução e retroversão - Documentação Administrativa Comunicação Telefónica <ul style="list-style-type: none"> - Identificador do interlocutor - Estabelecer diálogos Vocabulário de atendimento <ul style="list-style-type: none"> - Saudação/Apresentação - Estabelecer diálogos - Simulação de situações diversas de atendimento Estrutura orgânica da empresa <ul style="list-style-type: none"> - Cargos - Funções - Departamentos 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso à aprendizagem significativa, aprendizagem colaborativa e aprendizagem baseada em situações – problemas, a partilha de experiências e vivências, em língua alemã. Neste sentido, sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica de simulação, para treinar a língua alemã, no contexto das atividades administrativas.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Glossário com vocabulário associado às atividades administrativas em língua alemã. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais para o treino da comunicação oral e escrita. Enunciados de exercícios. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	35. Técnicas de gestão administrativa de recursos humanos		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 09
DURAÇÃO:	25 horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisar os princípios gerais de organização e funcionamento de serviços de operações administrativas. - Analisar legislação e regulamentos sobre direitos e deveres laborais. - Aplicar procedimentos de controlo do cumprimento das normas de qualidade, segurança e saúde no trabalho. - Aplicar procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais. - Aplicar os procedimentos de avaliação de desempenho. - Reconhecer a importância da capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal na motivação e dinamização de equipas. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Organização e funcionamento de organizações/departamentos de operações administrativas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Princípios de organização e funcionamento - Métodos de organização do trabalho - Modelos de trabalho em equipa <p>Função de gestão administrativa de recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceitos e princípios de gestão de recursos humanos - Processos e procedimentos de gestão administrativa de recursos humanos - Papel do coordenador/chefe de equipa - Procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais - Instrumentos/ferramentas de apoio à gestão administrativa de recursos humanos - Aspectos procedimentais da avaliação de desempenho - Atuação em situações de faltas, falhas e outras ocorrências <p>Segurança e saúde no trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principais normativos e obrigações legais - Riscos e doenças profissionais mais frequentes na atividade administrativa - Riscos físicos e formas de prevenção - Estratégias de informação e comunicação - Sistema informático de gestão de recursos humanos - Construção de bases de dados - Registo e atualização dos processos individuais dos colaboradores 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo uma maior proximidade com a realidade dos formandos, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora. Neste sentido, sugere-se a utilização de técnicas ativas.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Legislação laboral. Exemplo de quadro de pessoal. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Relatório único. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Sistema de Gestão e Controle de Assiduidade. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	36. Liderança e gestão de equipas		
CÓDIGO DA UFCD:		UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	Transversal
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar e aplicar procedimentos de controlo do cumprimento das normas de qualidade, segurança e saúde no trabalho. - Aplicar procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais. - Aplicar os procedimentos de avaliação de desempenho. - Reconhecer a importância da capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal na motivação e dinamização de equipas. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Liderança de equipas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito de liderança - Modelos e teorias da liderança em contexto organizacional - Estilos de liderança - Aspectos comunicacionais e de atitude da liderança de equipas - Estratégias de dinamização e motivação de indivíduos e equipas de trabalho <p>Gestão de conflitos em contexto organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceitos gerais - Características dos conflitos em contexto organizacional - Estratégias de gestão de conflitos - Papel do coordenador na mediação de conflitos - Aspectos emocionais da gestão de conflitos <p>Monitorização e orientação do desempenho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Princípios da comunicação pedagógica - Técnicas de instrução e ensino em contexto de trabalho - Estratégias de incentivo e reconhecimento - Mecanismos de acompanhamento e monitorização do desempenho dos indivíduos e das equipas <p>Condução de reuniões e sessões de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de sessões de trabalho - Planeamento de reuniões e sessões de trabalho: agenda e convocatória - Preparação de recursos de apoio às sessões - Técnicas de condução de reuniões e sessões de trabalho <p>Aspectos atitudinais na condução de sessões de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicação assertiva - Controlo emocional - Proatividade na antecipação e resolução de problemas 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações e trabalho de projeto, permitindo aos formandos identificar os principais aspetos da liderança e gestão de equipas de trabalho.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentação sobre liderança e gestão de equipas. Exemplos de boas práticas na gestão de equipas. Exemplos de formas de organização de equipas de trabalho. Recursos multimédia/audiovisuais sobre trabalho em equipa. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	37. Organização de eventos nacionais e internacionais		
CÓDIGO DA UFCD:	6228	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 16
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar as fases a considerar no planeamento de um evento. - Identificar as diferentes componentes do orçamento para planeamento de um evento. - Identificar os principais suportes de comunicação de eventos - Reconhecer o papel do apoio administrativo nos diferentes tipos de eventos nacionais e internacionais. - Identificar e aplicar as regras protocolares. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Os vários tipos de eventos Funções da comissão organizadora Funções do secretariado Lei das Precedências do Protocolo do Estado Português (Lei nº 40/2006) Regras protocolares O Protocolo da União Europeia Orçamentação de eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fatores determinantes na orçamentação - Estimativa do orçamento de eventos - Análise dos recursos associados ao evento - Análise das receitas do evento - Análise do investimento <p>Planeamento e organização de eventos nacionais e internacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos do evento - Organização de agenda (formal e informal) - Deslocações internas e externas - Intervenientes na logística de eventos - Documentação de suporte ao evento - Protocolo e formas de cortesia 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos e trabalho de projeto.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Exemplo de informação sobre mercados internacionais. Exemplo de planeamento de evento promocional. Exemplo de instrumentos de apoio ao planeamento: cronograma, gráfico de Gantt e/ou outros instrumentos. Exemplos de estratégia de marketing pré-evento. Exemplos de plano de organização de evento. Exemplos de recursos visuais de promoção de eventos. Exemplos de documentação de boas práticas. Recursos multimédia/audiovisuais. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	38. Código dos contratos públicos: a execução dos contratos		
CÓDIGO DA UFCD:	6229	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 17
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar as normas do Código dos Contratos Públicos referentes à fase de execução. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>A formação dos contratos públicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento das obrigações de transposição das Diretivas Comunitárias - Identificação das decisões a tomar (critérios de escolha), tipos de peças do procedimento e suas fases <p>Noção e natureza dos contratos administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distinção entre contrato público e administrativo - Reconhecimento e aplicação dos índices de administrabilidade do CCP - Distinção entre contratos de colaboração e de atribuição <p>Aspetos fundamentais dos contratos administrativos em geral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formalidades da celebração dos contratos - Atos e declarações negociais na fase da execução - Violação das cláusulas do contrato (atrasos e incumprimentos) - Procedimentos de aplicação de sanções ao cocontratante - Atos e forma das notificações na fase de execução <p>Os contratos administrativos em especial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratos empreitadas de obras públicas - Contratos de concessões de obras públicas e de serviços públicos - Contratos de aquisição de bens - Contratos de aquisição de serviços 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações e outras. No caso de se optar por uma forma de organização em <i>blended-learning</i> (misto entre presencial e a distância), será desejável que se prevejam sessões presenciais para a realização de simulações de situação de submissão de informação para resposta a concurso usando plataformas eletrónicas.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Contratos administrativos. Código dos contratos públicos. Plataformas eletrónicas de contratação. Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:		39. Contabilidade pública	
CÓDIGO DA UFCD:	6221	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 13
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> - Identificar e aplicar as regras da contabilidade pública. 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>Enquadramento da reforma da administração financeira do estado</p> <p>Serviços públicos (Tipos de regime)</p> <p>Contabilidade Pública (Noção e objetivos)</p> <p>Receitas e despesas públicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito e tipos - Classificação orçamental - Princípios que condicionam a liquidação das despesas <p>Orçamento do Estado</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noção. Princípios e regras a observar na sua elaboração - Execução do orçamento: regras a observar, dotações orçamentais, duodécimos e cabimentos - Alterações orçamentais <p>Orçamento dos serviços</p> <p>Orçamento por atividades</p> <p>Orçamentos privativos</p> <p>Realização da despesa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Princípios e regras fundamentais - Fases e procedimentos 		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	Para as aprendizagens desta unidade de formação poderão ser conjugadas as técnicas do estudo de caso, o trabalho de pesquisa individual ou de grupo e o trabalho de projeto, para além das técnicas expositivas e interrogativa para a explicitação dos conceitos associados à contabilidade pública.		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	Documentos Previsionais. POCP. Plano Financeiro Estratégico. Códigos tributários. Sistema de Normalização Contabilística. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.		

Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem para o Sector do Comércio e Serviços, incluindo TIC

DESIGNAÇÃO DA UFCD:	40. Regime de contrato de trabalho em funções públicas		
CÓDIGO DA UFCD:	6230	UNIDADE DE COMPETÊNCIA:	UC 17
DURAÇÃO:	25horas	TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:	Bolsa
OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM:	<p>No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer e aplicar legislação sobre o regime de contrato de trabalho em funções públicas (RCTFP). 		
CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:	<p>A introdução do contrato de trabalho na Administração Pública e as suas especificidades A articulação do RCTFP com a Lei nº12-A/2008, de 27 de fevereiro (LVCR) Fontes de direito do contrato de trabalho em funções públicas O contrato de trabalho em funções públicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formação do contrato - Direitos, deveres e garantias das partes - Contrato a termo (pressupostos, duração, regras especiais, direito transitório) <p>A prestação do trabalho e os novos regimes de duração e organização do tempo de trabalho A redução da atividade e suspensão do contrato: factos que a determinam, licenças, pré-reforma A cessação do contrato de trabalho em funções públicas: modalidades de cessação e regimes aplicáveis</p> <p>As estruturas de representação coletiva dos trabalhadores: comissões de trabalhadores e associações sindicais Direitos de exercício coletivo: direito de associação sindical e greve A contratação coletiva</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho, representação e legitimidade das associações sindicais - Resolução de conflitos coletivos, vigência dos acordos coletivos de trabalho, caducidade e arbitragem necessária <p>A lei preambular do RCTFP</p>		
METODOLOGIA PEDAGÓGICA:	<p>Para as aprendizagens desta unidade de formação poderão ser conjugadas as técnicas do estudo de caso, o trabalho de pesquisa individual ou de grupo e o trabalho de projeto, para além das técnicas expositivas e interrogativa para a explicitação dos conceitos associados às obrigações laborais.</p>		
RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:	<p>Legislação laboral. Exemplo de documentos e formulários associados à gestão administrativa da contratação, rescisão e suspensão de contratos de trabalho em funções públicas. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.</p>		