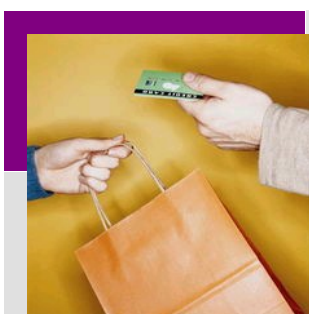




REFERENCIAL DE FORMAÇÃO



**Área de Educação e
Formação**

**Código e Designação
do Referencial de
Formação**

341 . Comércio

341029 - Técnico/a de Logística

Nível de Qualificação do QNQ: 4

**Modalidades de
Educação e Formação**

Cursos de Aprendizagem

**Publicação e
actualizações**

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

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 48 de 29 de Dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de Março de 2013.

Observações

1. Perfil de Saída

Descrição Geral

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

Actividades Principais

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

3. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural¹			
Domínios de Formação	Código	UFCD	Horas
Viver em Português	6651	Portugal e a Europa	50
	6652	Os media hoje	25
	6653	Portugal e a sua História	25
	6654	Ler a imprensa escrita	25
	6655	A Literatura do nosso tempo	50
	6656	Mudanças profissionais e mercado de trabalho	25
	6657	Diversidade linguística e cultural	25
	6658	Procurar emprego	50
Total:			275
Comunicar em Língua Inglesa	6659	Ler documentos informativos	25
	6660	Conhecer os problemas do mundo actual	50
	6661	Viajar na Europa	25
	6662	Escolher uma profissão/Mudar de actividade	25
	6663	Debater os direitos e deveres dos cidadãos	25
	6664	Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais	50
Total:			200
Mundo Actual	6665	O Homem e o ambiente	25
	6666	Publicidade: um discurso de sedução	25
	6667	Mundo actual – tema opcional	25
	6668	Uma nova ordem económica mundial	25
Total:			100
Desenvolvimento Pessoal e Social	6669	Higiene e prevenção no trabalho	50
	6670	Promoção da saúde	25
	6671	Culturas, etnias e diversidades	25

Total: 100

**Tecnologias de
Informação e
Comunicação**

0755	Processador de texto - funcionalidades avançadas	25
0757	Folha de cálculo - funcionalidades avançadas	25
0792	Criação de páginas para a web em hipertexto	25
Total:		75

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

Formação Científica

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

Psicologia

6684	Psicologia, desenvolvimento humano, percurso de vida e comportamento	25
6685	Domínio intrapessoal da cognição, emoção e motivação	25
6686	Processos de aprendizagem	25
6687	Dinâmica de grupos, relações interpessoais, socialização e contextos	50
6688	Diferença de comportamento e diferença de intervenção	50
6689	Gestão de carreira	25
Total:		200

Economia

6700	Agentes económicos e actividades e económicas	25
6701	Funcionamento da actividade económica	25
6702	Estado como regulador da actividade económica	25
6703	Economia portuguesa em contexto internacional	25
Total:		100

Formação Tecnológica

Código ²		UFCD pré-definidas	Horas
0473	1	Logística - conceitos e fundamentos	25
0474	2	Novas tecnologias aplicadas à logística	50
0475	3	Propriedade e gestão dos recursos	50
0476	4	Sistemas de qualidade e segurança	50
0477	5	Planos estratégicos e operacionais	50
0478	6	Purchasing	50
0479	7	Benchmarking	50
0480	8	Sistemas de encomenda	50
0481	9	Sistemas de controlo e de gestão de stocks	50
0482	10	Política de armazenagem	50
0406	11	Layout do armazém	50
0483	12	Equipamento de armazém	50
0484	13	Sistemas informáticos na gestão de armazéns	25
0485	14	Expedição de mercadorias	50
0486	15	Língua inglesa - gestão de stocks e armazéns	25
0487	16	Customer service	50
0488	17	Relacionamento interpessoal e negociação	50
0489	18	Sistema de informação logístico	50
0490	19	Tableaux de board	50
0491	20	Sistemas logísticos - processos de melhoria	25
0492	21	Gestão da equipa logística	50
0493	22	Língua inglesa - informação, coordenação e controlo	50
Total:			1000

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

Código		Complementares UFCD	Horas
0494	23	Compras - função, sistemas e controlo	50
0495	24	Tecnologias de informação e comunicação aplicadas às compras	25
0496	25	Gestão de categorias	50
Total:			125
Carga Horária Total da Formação Tecnológica			1000

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

² Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

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

4.1. Formação de Base - Sociocultural

6651	Portugal e a Europa	Carga horária 50 horas
Resultados da Aprendizagem	• Reconhece a Constituição como Lei Fundamental do Estado de Direito português. • Demonstra o conhecimento da hierarquia e das competências dos órgãos de soberania. • Explicita a interdependência entre governantes e governados no contexto das sociedades democráticas. • Lida de forma cooperante com os outros, assumindo as regras do jogo democrático. • Indica os objectivos da adesão de Portugal à União Europeia. • Justifica a criação da União Europeia. • Refere as diferentes etapas da construção europeia. • Distingue os diferentes Tratados. • Caracteriza as principais instituições da União Europeia. • Reconhece a importância de organizações internacionais na resolução de problemas globais. • Identifica diferentes tipos de organizações internacionais e explicita as funções das principais.	
Conteúdos		
• Organização do Estado Democrático ◦ O Estado de Direito – a Constituição - A génese da nossa Constituição - A prevalência da Lei Fundamental face a outras normas ou leis - Princípios, direitos e garantias - Organização política • Os Órgãos de Soberania – sua composição, competências e interligação ◦ Presidência da República, Assembleia da República, Governo e Tribunais • A Administração Pública ◦ Algumas competências a nível central, regional e local • Integração de Portugal na União Europeia ◦ Principais motivações do pedido de adesão e implicações decorrentes da integração • A Europa, o cidadão e o trabalho ◦ Estados-Membros: sucessivos alargamentos ◦ Mercado Único Europeu ◦ Adesão à moeda única ◦ Os principais Tratados da União Europeia ◦ As instituições europeias ◦ O cidadão/profissional europeu • A Europa e o Mundo ◦ As principais organizações internacionais: organizações intergovernamentais (ONU, OTAN, entre outras) e organizações não governamentais ◦ Nível de intervenção na resolução de problemas mundiais		

6652	Os media hoje	Carga horária 25 horas
------	---------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6653	Portugal e a sua História	Carga horária 25 horas
------	---------------------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6654	Ler a imprensa escrita	Carga horária 25 horas
------	------------------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6655	A Literatura do nosso tempo	Carga horária 50 horas
------	-----------------------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6656	Mudanças profissionais e mercado de trabalho	Carga horária 25 horas
------	---	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6657	Diversidade linguística e cultural	Carga horária 25 horas
------	---	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6658

Procurar emprego

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6659

Ler documentos informativos

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6660	Conhecer os problemas do mundo actual	Carga horária 50 horas
------	---------------------------------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6661	Viajar na Europa	Carga horária 25 horas
------	------------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6662

Escolher uma profissão/Mudar de actividade

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6663

Debater os direitos e deveres dos cidadãos

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6664

Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6665

O Homem e o ambiente

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6666

Publicidade: um discurso de sedução

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6667

Mundo actual – tema opcional

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6668

Uma nova ordem económica mundial

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6669

Higiene e prevenção no trabalho

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6670

Promoção da saúde

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6671	Culturas, etnias e diversidades	Carga horária 25 horas
------	---------------------------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

0755	Processador de texto - funcionalidades avançadas	Carga horária 25 horas
------	---	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

0757

Folha de cálculo - funcionalidades avançadas

Carga horária

25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

0792

Criação de páginas para a web em hipertexto

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

4.2. Formação de Base - Científica

6672

Organização, análise da informação e probabilidades

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

- Organização e interpretação da informação

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

- o Distribuição de frequências relativas e distribuição de probabilidades

6673	Operações numéricas e estimação	Carga horária 25 horas
------	--	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6674	Geometria e trigonometria	Carga horária 50 horas
------	----------------------------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

- Visualização e representação de formas
 - o Sólidos geométricos
 - Propriedades dos sólidos
 - o Sólidos platónicos
 - Propriedades

- Planificação
- Poliedros
 - Classificação
 - Propriedades
- Polígonos
 - Propriedades dos polígonos
- Relações estabelecidas entre poliedros, polígonos e planos
- Classificação de triângulos e quadriláteros
- Construção de figuras geométricas
- Figuras geométricas
 - Áreas
 - Perímetros
 - Volumes
- Grandezas e medidas
- Números irracionais
- Cálculos geométricos
 - Círculo
 - Mediatriz
 - Bissetriz de um ângulo
 - Esfera
- Formas de definir um plano
- Propriedades de paralelismo
 - Duas rectas
 - Duas rectas e um plano
 - Dois planos
- Propriedades de perpendicularidade
 - Duas rectas
 - Uma recta e um plano
- Intersecção de sólidos por um plano
 - Identificação da secção respectiva
- Proporcionalidade numérica e geométrica
 - Transformações geométricas
 - Semelhanças e isometrias
 - Proporções numéricas e geométricas
 - Figuras bi e tri-dimensionais semelhantes
 - Áreas
 - Perímetros
 - Volumes
 - Semelhança de triângulos
 - Propriedades das isometrias
 - Conceção de pavimentações, frisos e painéis
 - Rotações
 - Translações
 - Simetrias axiais
- Trigonometria
 - Trigonometria do triângulo rectângulo
 - Teorema de Pitágoras
 - Razões trigonométricas de ângulos agudos
 - Fórmula fundamental da trigonometria
 - Números irracionais
 - Valores aproximados
 - Funções trigonométricas
 - Conceito de ângulo - radiano
 - Amplitude de ângulos com os mesmos lados - graus e radianos
 - Conceito de arco - radiano
 - Função seno, co-seno e tangente
 - Variação (círculo trigonométrico)
 - Razões trigonométricas
 - $\sin^2 a + \cos^2 a = 1$
 - $\operatorname{tg} a = \frac{\operatorname{sen} a}{\operatorname{cos} a}$
 - Razões trigonométricas de ângulos complementares
 - Amplitude de ângulos com o mesmo seno, co-seno ou tangente
 - Equações trigonométricas complementares
 - Seno, co-seno e tangente
 - Domínio
 - Contradomínio
 - Período
 - Zeros
 - Variação de sinal
 - Monotonia

- Continuidade
- Extremos (relativos e absolutos)
- Simetrias e em relação ao eixo dos yy e à origem
- Assíptotas
- Limites nos ramos infinitos
- Relações entre funções trigonométricas
- o Funções trigonométricas como funções reais de variável real
- Geometria e álgebra
 - o Método cartesiano para geometria no plano e no espaço
 - Referenciais cartesianos ortogonais e monométricos do plano
 - Correspondência entre o plano e IR^2 entre o espaço IR^3
 - Conjuntos de pontos e condições
 - Distância entre dois pontos
 - Circunferência e círculo
 - Elipse e mediatriz
 - Superfície esférica, esfera e plano medidor
 - o Vectores livres no plano e no espaço
 - Adição de vectores
 - Multiplicação de vectores por um escalar
 - Propriedades dos vectores
 - Colinearidade de dois vectores
 - Soma de um ponto com um vector
 - Diferença de dois pontos
 - Norma de um vector
 - Componentes e coordenadas de um vector num referencial ortonormado do espaço
 - Coordenadas de um ponto médio de um segmento de recta
 - Produto escalar de dois vectores no plano e no espaço
 - Definição e propriedades
 - Expressão do produto escalar nas coordenadas dos vectores em referencial ortonormado
 - Ângulo de duas rectas
 - Inclinação de uma recta
 - Declive como tangente da inclinação no caso de equação reduzida da recta no plano
 - Perpendicularidade de vectores e de rectas
 - Conjuntos definidos por condições
 - Equações cartesianas da recta no plano e no espaço
 - Intersecção de planos – interpretação geométrica
 - Resolução de sistemas
 - Paralelismo e perpendicularidade de rectas e planos

6675	Padrões, funções e álgebra	Carga horária 25 horas
------	-----------------------------------	----------------------------------

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

Conteúdos

- Padrões e funções
 - o Regularidades numéricas e geométricas
 - o Variáveis e expressões designatórias
 - o Relações entre variáveis e funções
 - o Relações de proporcionalidade directa e inversa entre funções
 - o Representação gráfica das funções afim e quadrática
- Equações
 - o Equações do 1.º grau
 - o Equações literais
 - o Princípios de equivalência

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

6676	Funções, limites e cálculo diferencial	Carga horária 50 horas
Resultados da Aprendizagem	● Analisa gráficos de funções e reconhece o significado do domínio, contradomínio, estudo da variação de sinal, intervalos de monotonia, continuidade, simetrias, paridade e pontos notáveis. ● Elabora o gráfico e identifica os limites de uma função. ● Reconhece a continuidade de uma função, num ponto e num intervalo. ● Caracteriza, gráfica, numérica e analiticamente, as funções de proporcionalidade directa e inversa. ● Realiza operações com funções polinomiais e elabora gráficos de funções polinomiais de grau 3 ou 4. ● Constrói e analisa gráficos de funções racionais com termos de grau menor ou igual a 2, quanto à monotonia, extremos, domínio, paridade, zeros, taxa de variação média e assíptotas. ● Calcula a derivada de uma função num ponto do domínio, através da definição. ● Caracteriza a função exponencial de base superior a 1. ● Calcula logaritmos através do respectivo conceito e opera com logaritmos. ● Reconhece que a função logarítmica é a função inversa da função exponencial e caracteriza-a do ponto de vista gráfico e analítico.	

Conteúdos

- Gráficos e funções
 - Relações entre variáveis
 - Conceito de função de uma variável
 - Representação gráfica de relações entre variáveis
 - Representação gráfica de funções
 - Propriedades de funções

- Domínio
- Contradomínio
- Intervalos de monotonia
- Variação de sinal
- Continuidade
- Pontos notáveis
- Zeros
- Intersecção com o eixo dos yy
- Extremos relativos e absolutos
- o Significado gráfico e expressão analítica de uma função
- o Função afim, quadrática e módulo
- o Paridade de uma função
- o Famílias de funções
 - Aspecto do gráfico
 - Posição da origem do referencial relativamente ao gráfico
 - Simetrias
 - Limites nos ramos infinitos
 - Tipos de gráficos
 - Semelhanças e diferenças
 - Efeitos dos parâmetros nas características das funções e dos respectivos gráficos
 - Gráfico de uma função pertencente a uma determinada família
 - $y = x$
 - $y = x^2$
 - $y = [x]$
 - Equações e inequações do 2.º grau
- Limites e continuidade de funções
 - o Função quadrática
 - Propriedades
 - o Funções polinomiais
 - Relação entre o grau da função e o limite nos ramos infinitos
 - Análise comparativa dos gráficos de funções polinomiais do mesmo grau
 - Operações com polinómios
 - Algoritmos e gráficos das funções soma, produto e quociente
 - Factorização de polinómios
 - Pesquisa de zeros de funções polinomiais
 - o Operações com funções
 - Adição
 - Multiplicação
 - Composição
 - Divisão
 - o Relações de proporcionalidade directa e de proporcionalidade inversa
 - o Gráfico de funções racionais
 - Assíntotas verticais e horizontais
- Cálculo diferencial, função exponencial e função logarítmica – conceitos gerais
 - o Derivada de uma função num ponto
 - Interpretação geométrica
 - Monotonia e taxa de variação num intervalo
 - Determinação da derivada de uma função num ponto
 - Determinação da tangente ao gráfico de uma função num ponto
 - o Função exponencial a^x base superior a 1
 - Domínio e contradomínio
 - Zeros
 - Intervalos de monotonia
 - Condições que envolvem expressões exponenciais
 - o Função logarítmica

6684	Psicologia, desenvolvimento humano, percurso de vida e comportamento	Carga horária 25 horas
Resultados da Aprendizagem	• Reconhece a Psicologia como área científica que estuda o comportamento humano na sua complexidade e na diversidade de contextos em que este se manifesta. • Reconhece a especificidade da Psicologia, face a outras disciplinas científicas próximas e relativamente a crenças do senso comum. • Reconhece a evolução da Psicologia como ciência, em termos de objecto e método de estudo. • Identifica as principais áreas de investigação e intervenção psicológica na actualidade. • Reconhece os factores, processos e dimensões envolvidas no desenvolvimento humano. • Identifica as diferentes fases do desenvolvimento e afirmação da sexualidade.	

- Identifica as particularidades comportamentais subjacentes às diferentes idades do ser humano.
- Reconhece a importância da intervenção da Psicologia no desenvolvimento humano em termos de valorização pessoal.
- Descreve as principais características e formas de actuar em públicos de diferentes idades.

Conteúdos

- Psicologia – evolução e áreas de intervenção
 - Psicologia como ciência
 - Conceito
 - Objecto de estudo
 - Delimitação e interfaces com outras áreas científicas próximas
 - Complexidade e subjectividade do comportamento humano
 - Conhecimento do senso comum e conhecimento científico
 - Evolução da Psicologia como ciência
 - Influência e autonomia face à Filosofia
 - Ideal positivista
 - Fases fundamentais da construção da Psicologia como ciência
 - Psicologia dos estados e conteúdos da consciência
 - Wundt e o primeiro laboratório de Psicologia
 - Método introspectivo
 - Limitações do método introspectivo - dessubjectivação do psiquismo
 - Behaviorismo radical
 - Reflexo condicionado de Pavlov
 - Lei do Efeito de Thorndike
 - Watson
 - Limitações da teoria de Watson - dessubjectivação do comportamento
 - Behaviorismo subjectivo
 - Psicanálise de Freud
 - Movimento “cognitivista”
 - O desafio actual: integrar o estudo das dimensões cognitiva e afectiva do comportamento
 - Áreas de especialização em Psicologia
 - Domínios tradicionais de investigação e intervenção em Psicologia
 - Psicologia clínica
 - Psicologia da educação
 - Psicologia social e das organizações
- Definição e factores do desenvolvimento humano
 - Actuais domínios da Psicologia
 - Tendências futuras da Psicologia
 - Psicologia em Portugal
 - Oportunidades de formação e contextos de prática profissional
 - Definição de desenvolvimento humano
 - Natureza e cultura
 - Hereditariedade e meio
 - Crescimento e maturação
 - Níveis de desenvolvimento
 - Filogénese
 - Ontogénese
 - Epigénese
 - Bases biológicas do comportamento
 - Anatomia
 - Fisiologia do sistema nervoso
 - Estádios de desenvolvimento
 - Desenvolvimento *life-span*
- Etapas do desenvolvimento humano – características e fundamentos teóricos
 - Teorias do Desenvolvimento
 - Piaget
 - Desenvolvimento cognitivo
 - Freud
 - Desenvolvimento psicossocial
 - Erik Erikson
 - Desenvolvimento psicossocial
 - Donald Super
 - Desenvolvimento vocacional
 - Etapas do desenvolvimento
 - Período pré-natal
 - Infância
 - Adolescência
 - Idade adulta
 - Velhice

- Sexualidade humana
 - Desenvolvimento humano na infância
 - Crescimento físico e desenvolvimento psicomotor
 - Capacidade de representação e função simbólica
 - Desenvolvimento da linguagem
 - Desenvolvimento humano na adolescência
 - Transformações físicas
 - Puberdade
 - Identidade
 - Desenvolvimento sócio-afectivo
 - Raciocínio formal
 - Pensamento hipotético-dedutivo
 - Exploração
 - Primeiras experiências profissionais
 - Desenvolvimento humano na idade adulta
 - Passagem da juventude para a idade adulta
 - Papéis sociais, familiares e profissionais
 - Desenvolvimento humano na velhice
 - Transformações cognitivas
 - Sabedoria
 - Transformações sócio-afectivas
 - Descompromisso profissional
 - Aposentação
 - Viuvez
 - Abandono familiar
 - Idoso institucionalizado
 - Envelhecimento activo
 - Promoção do bem-estar e da qualidade de vida
 - Transição como processo presente ao longo da vida
 - Transições programadas
 - Transições imprevistas
 - Papel do desenvolvimento de projectos na preparação das transições
 - Transição do contexto de escola para o mundo do trabalho
-

6685

Domínio intrapessoal da cognição, emoção e motivação

Carga horária

25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6686

Processos de aprendizagem

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece as principais estratégias de aprendizagem com base nos conceitos de condicionamento operante e de aprendizagem vicariante.
- Identifica os factores e processos de aprendizagem para compreender o próprio desenvolvimento.
- Reconhece as estratégias a utilizar em sala de aula, ou durante o estudo, para a própria aprendizagem.

Conteúdos

- Aprendizagem
 - Aprendizagem
 - Conceito
 - Processo de aprendizagem
 - Características
 - Factores que influenciam o processo de aprendizagem
 - Condicionamento operante
 - Importância do reforço
 - Aprendizagem vicariante
 - Importância da modelação
 - Processamento de informação
 - Memorização e esquecimento
 - Transferência de aprendizagem
 - Dificuldades de aprendizagem
 - Situações de dislexia
 - Insucesso escolar
 - Factores para transpor
 - Estratégias para superar
- Aprender a aprender
 - Estilos de pensamento
 - Estilos de aprendizagem
 - Aprendizagem na sala de aula
 - Aprendizagem pela descoberta
 - Motivação para o estudo e para a aprendizagem
 - Activação cognitiva e aprendizagem
 - Treino de métodos de estudo
 - Gestão do tempo
 - Gestão do espaço de estudo
 - Treino da concentração

6687

Dinâmica de grupos, relações interpessoais, socialização e contextos

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

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

- Relação escola família
- Cultura
 - Moda
 - Mass media
 - Etnia

6688	Diferença de comportamento e diferença de intervenção	Carga horária 50 horas
------	--	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece as diferenças comportamentais verificadas a nível individual, grupal, organizacional e social.
- Identifica a multiplicidade de factores que lhes estão subjacentes às diferenças comportamentais.
- Identifica os indivíduos com diferenças e/ou desvantagens como um colectivo heterogéneo.
- Identifica e caracteriza as diversas instituições que, na comunidade, têm como valências o apoio nas áreas do social, da segurança, da justiça, da educação e da saúde.
- Identifica políticas, instrumentos e programas que visem a integração socioeconómica e profissional das populações com dificuldades especiais.

Conteúdos

- Diferença – delimitação e problematização
 - Ser diferente
 - Conceito
 - Diferenças no nosso quotidiano
 - Comportamentos
 - Ideias
 - Valores
 - Orientação sexual
 - Interesses
 - Aspirações
 - Ideologias
 - Sentido estético e artístico
 - Aspecto físico
 - Inevitabilidade das diferenças
 - Diferença como desvantagem
 - Diferença que isola
 - Diferença que impede o bem-estar e a participação social e comunitária
 - Direito à diferença
 - Actuar sobre as diferenças
- Diferenças existentes na educação/formação
 - Género
 - Formações socialmente desvalorizadas
 - Escolarização do estereótipo
 - Trajectória social e escolar anterior
 - Igualdade no acesso *versus* igualdade no sucesso
 - Fenómenos de exclusão e de integração diferenciadora
 - Dificuldades na aprendizagem
 - Crianças e jovens com necessidades educativas especiais
- Diferenças no acesso ao trabalho - públicos com necessidades especiais
 - Caracterização de populações com dificuldades especiais
 - Jovens
 - Pouco qualificados ou sem qualificação
 - Sobrequalificados
 - Desempregados de longa duração
 - Heterogeneidade de situações
 - Particularidades da situação portuguesa
 - Efeito da idade no desempregado de longa duração
 - Pessoas com baixas qualificações
 - Analfabetos funcionais
 - Pessoas com qualificações antigas
 - Mulheres
 - Tipologia do desemprego feminino
 - Discriminação remuneratória e no acesso a posições de chefia
 - Toxicodependentes e ex-toxicodependentes
 - Toxicodependência e actividade profissional
 - Reinserção profissional e superação da dependência da droga
 - Detidos e reclusos

- Dificuldades de reinserção
 - Baixos níveis de escolaridade
 - Pouca qualificação profissional
- Grupos étnicos e culturais minoritários
 - Situação social precária
 - Baixos níveis de escolarização e qualificação
- Pessoas com deficiência
 - Acessibilidade aos locais de trabalho
 - Produtividade da pessoa com deficiência
 - Adaptação ao contexto de trabalho
- o Estratégias e estruturas de apoio
 - Políticas e práticas
 - Dispositivos e quadros legais
 - Suportes institucionais
 - Filosofia
 - Valências
 - Composição técnica
 - Espaço comunitário
 - Convergência de esforços na resposta às situações de desvantagem perante o emprego
 - Boas práticas
 - Análise de boas práticas nos vários domínios

6689	Gestão de carreira	Carga horária 25 horas
Resultados da Aprendizagem	• Identifica as etapas do desenvolvimento vocacional e as principais tarefas associadas. • Reconhece os conceitos de estágio, tarefa e maturidade vocacional. • Reconhece a exploração vocacional como um processo essencial ao desenvolvimento e gestão da carreira. • Mobiliza recursos pessoais, grupais, familiares e institucionais na planificação dos processos de transição. • Reconhece que as competências desenvolvidas em processo de formação são um ponto de partida essencial na estruturação das relações com o mercado de trabalho.	

Conteúdos

- Desenvolvimento vocacional na adolescência
 - o Teoria do espaço e do curso de vida
 - Desenvolvimento vocacional como um processo que ocorre ao longo da vida
 - Estádios de desenvolvimento vocacional
 - Crescimento
 - Exploração
 - Estabelecimento
 - Manutenção e descompromisso
 - Contextos em que ocorre o desenvolvimento vocacional
 - Papéis associados
 - Interação dinâmica dos contextos
 - Tarefas de desenvolvimento vocacional
 - Exploração vocacional
 - Maturidade vocacional
 - o Factores que influenciam as escolhas vocacionais
 - Individuais
 - Características dos alunos
 - Interesses
 - Valores
 - Aptidões
 - Rendimento escolar
 - Institucionais
 - Escola
 - Formação profissional
 - Estruturas de apoio
- Mundo do trabalho
 - o Novas exigências, novas competências
 - Globalização
 - Impacto na organização do trabalho
 - Diversidade de estratégias de recrutamento
 - Mercado global e mercado local de trabalho
 - Emergência de um conjunto de novas competências profissionais

- Competências de empregabilidade
 - Capacidade de promover as competências individuais
- Desempenho profissional
 - Integração das dimensões pessoal, social e profissional do indivíduo
- Transição escola - mundo de trabalho
 - Processo de transição
 - Conceito
 - Tipos de transição
 - Preparar a transição
 - Barreiras
 - Factores facilitadores e de suporte
 - Papel da família, dos amigos, dos professores e dos psicólogos
 - Especificidades da transição escola-mundo do trabalho
 - Papel da formação
 - Procedimentos facilitadores da transição
 - Conhecimento do meio empresarial
 - Exploração das ofertas de emprego
 - Contacto com profissionais
 - Estágio
 - Preparação para a entrevista
 - Elaboração do *Curriculum Vitae* e da Carta de Apresentação
 - Projecto de vida e de carreira
 - Processo de planeamento
 - Alternativas
 - Consequências no curto, médio e longo prazo
 - Formação adquirida
 - Núcleo organizador do projecto de vida
 - Projecto de vida
 - Integração dinâmica e assente na responsabilidade pessoal

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

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

Conteúdos

- Agentes económicos e actividades económicas
 - Actividade económica
 - Conceito
 - Tipos
 - Principais intervenientes na actividade económica
 - Agentes económicos
 - Famílias
 - Estado
 - Empresas
 - Mundo
 - Relações entre agentes económicos
 - Circuito económico
 - Objectivos da actividade económica
 - Necessidades
 - Conceito
 - Características
 - Tipos
 - Classificação quanto à importância

- Classificação quanto ao custo
- Carácter espaço-temporal
- Correspondência entre o desenvolvimento tecnológico e a manifestação de novas necessidades
- Bens
 - Conceito
 - Bens livres
 - Bens económicos (produtos e serviços)
- Classificação de bens económicos
 - Quanto à função
 - Quanto à duração
 - Quanto à relação com outros bens
- Produção, distribuição e consumo
 - Produção de bens e serviços
 - Noção
 - Sectores de actividade económica
 - Valor da produção nacional
 - Produto Interno Bruto (PIB)
 - Produção
 - Combinação de factores de produção
 - Factores de produção
 - Trabalho
 - Capital técnico (fixo e circulante)
 - Capital humano
 - Capital natural
 - Recursos naturais renováveis
 - Recursos naturais não renováveis
 - Distribuição
 - Conceito
 - Importância da distribuição na actualidade
 - Actividades integradas no processo de distribuição
 - Comércio
 - Logística
 - Circuitos de distribuição
 - Conceito
 - Tipos (ultra curtos, curtos e longos)
 - Comércio
 - Conceito
 - Tipos (ou formatos)
 - Independente
 - Associado
 - Integrado (sucursais, franchising, grandes superfícies e grandes superfícies especializadas)
 - Método de vendas
 - Venda directa
 - Cibervenda
 - Venda automática
 - Venda por catálogo
 - Consumo
 - Conceito
 - Influência dos preços e do rendimento no consumo
 - Tipos
 - Final/Intermédio
 - Essencial/supérfluo
 - Factores explicativos
 - Rendimento
 - Preços
 - Moda
 - Publicidade
 - Consumismo
 - Conceito
 - Consequências – endividamento e problemas ambientais
 - Consumerismo e o movimento dos consumidores
 - Direitos e deveres dos consumidores
- Mercados e preços
 - Conceito de mercado
 - Componentes de mercado
 - Tipos de mercado
 - Mercado de bens e serviços
 - Mercado de trabalho e mercado de capitais
 - Outros tipos de mercados
 - Estruturas dos mercados de bens e serviços

- Concorrência perfeita
 - Monopólio
 - Oligopólio
 - Concorrência monopolista
 - o Mercado de concorrência perfeita
 - Lei da oferta
 - Lei da procura
 - Equilíbrio do mercado
 - Preço de equilíbrio
 - o Preço
 - Conceito
 - Factores que influenciam a formação dos preços
 - Custos de produção
 - Mecanismos de mercado
 - Outros
 - o Moeda
 - Evolução da moeda
 - Troca directa
 - Troca indirecta
 - Funções
 - Meio de pagamento
 - Medida de valor
 - Reserva de valor
 - Tipos de moeda na actualidade
 - Moeda metálica
 - Moeda papel
 - Moeda escritural
 - Novas formas de pagamento
 - Desmaterialização da moeda
-

6701

Funcionamento da actividade económica

Carga horária

25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6702

Estado como regulador da actividade económica

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6703

Economia portuguesa em contexto internacional

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

4.3. Formação Tecnológica

0473

Logística - conceitos e fundamentos

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

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

0474

Novas tecnologias aplicadas à logística

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

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

0475

Propriedade e gestão dos recursos

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

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

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

0476

Sistemas de qualidade e segurança

Carga horária
50 horas

- Caracterizar os principais elementos da política de qualidade na empresa e na logística.

Objectivo(s)

- Reconhecer a importância de um sistema de higiene e segurança no trabalho, realçando os seus impactos no processo de optimização da actividade logística.
- Identificar os equipamentos de protecção individual mais adequados a cada situação.
- Enumerar os principais aspectos e obrigações relacionados com a segurança nos processos de transporte de mercadorias.
- Descrever as operações necessárias ao manuseamento de substâncias perigosas e caracterizar as formas de sinalização e de rotulagem a aplicar.
- Identificar as medidas gerais de prevenção e a sua forma de implementação.
- Identificar as principais causas de roubo e as medidas preventivas a aplicar.

Conteúdos

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

- Consulta dos trabalhadores
- Formação e informação aos trabalhadores
- Introdução de aparelhos auxiliares à movimentação manual de carga
- o Tipos de aparelhos existentes para o transporte mecânico de cargas
 - Máquinas transportadoras
 - Máquinas de elevação
 - Instruções de segurança na utilização destes equipamentos
- o Responsabilidades dos intervenientes
 - Responsabilidade dos empregadores
 - Responsabilidade dos supervisores
 - Responsabilidade dos operadores
 - Manutenção dos equipamentos
- Substâncias perigosas, sinalética e rotulagem
 - o Características das substâncias perigosas
 - Classificação das substâncias perigosas
 - Armazenagem, manuseamento e intervenção em caso de incêndio
 - Contaminantes químicos
 - o Sinalização
 - o Rotulagem
- Medidas gerais de prevenção
 - o Implantação dos equipamentos no local de trabalho
 - o Ergonomia no local de trabalho
 - o Necessidade de formação
 - o Riscos de incêndio
 - o Riscos eléctricos
 - o Atmosferas perigosas
 - o Mapas de riscos
- Roubo - causas e medidas preventivas
 - o Veículos e carga
 - Chaves
 - Portas e janelas
 - Imobilizadores de veículos
 - Alarmes
 - o Instalações físicas
 - Localização
 - Vedação
 - Portas de acesso
 - CCTV, alarmes e guardas
 - Iluminação
 - o Pessoal
 - Recrutamento e necessidade de referências
 - Análise da documentação pessoal dos funcionários (ou candidatos)
 - Medidas de controlo sistemático e aleatório contra roubos, drogas e álcool

0477	Planos estratégicos e operacionais	Carga horária 50 horas
------	---	----------------------------------

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

Conteúdos

- Decisões de âmbito estratégico e operacional
 - o Decisões (de âmbito estratégico) sobre a operação logística com implicações no longo prazo
 - Localização da actividade
 - Dimensão do espaço
 - Escolha dos equipamentos
 - Decisões relativas à propriedade dos recursos (aluguer, compra, construção de raiz)
 - Decisões relativamente à operação fazer ou mandar fazer/ outsourcing
 - Decisões relativas à política de recursos humanos afectos à operação Logística
 - Selecção de fornecedores e outros parceiros de negócio
 - o Decisões de curto prazo

- Planeamento das actividades de encomenda, recepção e expedição de mercadoria
- Contratação pontual de operadores de armazém
- Planeamento e gestão estratégica
 - Conceitos básicos
 - Visão
 - Missão
 - Valores
 - Metas e objectivos
 - Estratégia
 - Conceito de planeamento
 - Importância do processo de planeamento
 - Forma de atingir os objectivos da empresa
 - Preparar a organização para o futuro
 - Fases do planeamento
 - Formulação dos objectivos
 - Identificação das metas e estratégias actuais
 - Análise ambiental
 - Análise das forças e fraquezas da empresa
 - Identificação das oportunidades e ameaças estratégicas
 - Determinação do grau de mudança necessária
 - Tomada de decisão estratégica
 - Implementação da estratégia
 - Acompanhamento, controlo e correcção do processo
 - Plano estratégico
 - Influência dos factores ambientais
 - Componentes
 - Missão organizacional
 - Objectivos organizacionais
 - Estratégias organizacionais
 - Plano de gestão da carteira de negócios da organização
 - Planos operacionais
 - Planos de uso único (para actividades não repetidas)
 - Programa
 - Projecto
 - Orçamento
 - Planos permanentes
 - Políticas
 - Procedimentos
 - Regras
 - Plano de negócios
 - Decisões (de âmbito estratégico) sobre a operação logística com implicações no longo prazo
 - Localização da actividade e dimensão do espaço
 - Escolha dos equipamentos
 - Decisões relativas à propriedade dos recursos (aluguer, compra, construção de raiz)
 - Decisões relativamente à operação fazer ou mandar fazer/outsourcing
 - Decisões relativas à política de recursos humanos afectos à operação logística
 - Selecção de fornecedores e outros parceiros de negócio
 - Objectivos de um plano de negócios
 - Sistematização dos conceitos e das análises
 - Avaliação interna e externa
 - Processo de tomada de decisão e de afectação de recursos
 - Componentes de um plano de negócios
 - Sumário executivo
 - Definição exacta do produto /processo a desenvolver
 - Análise dos factores ambientais (externos) relevantes (a concorrência e os potenciais clientes)
 - Planeamento da sua operacionalização
 - Definição da equipa de gestão
 - Avaliação de oportunidades e ameaças
 - Planeamento financeiro de todo o processo
 - Programação das actividades - Técnica de Gantt
 - Principais vantagens e potencialidades
 - Definição de actividades e duração
 - Estabelecimento de precedências
 - Desenhar o gráfico de Gantt
 - Programação da actividade - Técnica PERT
 - Principais vantagens e potencialidades
 - Definição de actividades e duração
 - Estabelecimento de precedências
 - Determinar a duração das tarefas - optimista, previsível e pessimista
 - Desenhar a rede PERT

- Definição do caminho crítico
- o Plano de negócios logístico
 - Objectivos do plano de negócios logístico
 - Avaliação do potencial de melhoria nas operações logísticas
 - Implementar sistemas de melhoria contínua na operação logística
 - Análise de alternativas
 - Avaliação dos projectos e apoio à tomada de decisão
 - Elementos integrantes de um plano logístico
 - Descrição e justificação exacta do processo a implementar / alterar
 - Identificação e comparação de alternativas
 - Análise dos factores relevantes, externos e internos
 - Planeamento da sua operacionalização
 - Definição da equipa e das atribuições de cada elemento
 - Planeamento financeiro de todo o processo
 - Sistemas de avaliação de alternativas - A árvore de decisão
 - Principais vantagens e campos de utilização
 - Avaliação económico-financeira de cada alternativa
 - Caracterização e temporização das decisões associadas a cada decisão
 - Avaliação dos resultados possíveis em cada alternativa
- o Opções estratégicas em logística
 - Especificidades de armazenagem relativos à gama de produtos da empresa
 - Volume
 - Peso
 - Requisitos especiais (temperaturas, recipientes, aspectos legais, etc.)
 - Nível de stockagem pretendido
 - Objectivos de nível de serviço e de customer service
 - Análise ABC
 - Nível de sustentabilidade do produto;
 - Nível de perecibilidade do produto
 - Evolução das necessidades do espaço de armazenagem
 - Análise de factores ambientais
 - Previsão da procura (consumo e concorrência)
 - Alteração da gama de produtos e das actividades da empresa
 - Avaliação do Plano de Negócios da empresa e da introdução de novas tecnologias
 - Custo do dinheiro
 - Capacidade de endividamento da empresa
 - Avaliação dos custos de oportunidade associados aos investimentos em capacidade logística
 - Avaliação económico-financeira dos projectos de intervenção logística
 - Escolha do equipamento de armazém e dos sistemas de informação a implantar
 - Avaliação dos equipamentos actuais e potencial de melhoria de novos investimentos
 - Determinação da grelha de avaliação de fornecedores e de equipamentos
 - Programação das operações de aquisição e instalação de novos equipamentos
 - Critérios de escolha
 - Acessibilidades (actuais e futuras)
 - Proximidade face aos fornecedores e às matérias-primas
 - Proximidade / disponibilidade/ custo de mão-de-obra,
 - Proximidade face aos clientes
 - Nível de serviço pretendido
 - Características específicas dos produtos
 - PDM (Planos Directores Municipais)
 - Encargos e custos de instalação (terrenos, infra-estruturas)
 - Grelhas de avaliação
 - Escolha dos critérios de avaliação e determinação do peso relativo de cada critério
 - Avaliação da localização de mais de um centro de distribuição (conceito de rede)
 - Proximidade dos clientes e construção de isócronas

0478

Purchasing

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

- Âmbito e importância do purchasing

- Definição de purchasing
 - Papel do purchasing na satisfação dos clientes
 - Avaliação do nível de serviço pretendido pelos clientes
 - Avaliação do serviço prestado pelos concorrentes e comparação com o da organização
 - Avaliação do potencial de melhoria do serviço prestado aos clientes
- Acesso a mercados externos
 - Exploração de contactos com os intervenientes
 - Aquisição de conhecimentos sobre novas tecnologias
 - Avaliação de matérias-primas e de fornecedores alternativos
 - Avaliação das alterações e tendências de mercado
- Desenvolvimento de relações e projectos com fornecedores
 - Gerir os relacionamentos em torno de objectivos de melhoria constante (Win-Win)
 - Desenvolver e gerir projectos de desenvolvimento conjunto (novas matérias primas, produtos, processos, formas e tempos de entrega)
 - Aumentar a eficiência do processo de abastecimento e obter ganhos de produtividade
- Ligação a outras funções
 - Purchasing como função central na actividade da empresa
 - Purchasing enquanto interlocutor da empresa com o mercado e avaliador da aceitação das políticas e produtos da empresa
 - Principais interlocutores internos do purchasing
- Procura e selecção de fornecedores
 - Categorias de fornecedores
 - Fornecedores de componentes
 - Fornecedores de matérias-primas
 - Fornecedores de equipamentos
 - Fornecedores de operações e/ou serviços
 - Importância de seleccionar os fornecedores mais adequados
 - Fase - detecção da necessidade
 - Como se manifesta a necessidade (rotina, melhoria ou processo pontual)
 - Avaliação e análise da necessidade
 - Fase - Identificação de potenciais fornecedores
 - Determinação de critérios de análise e de avaliação
 - Métodos de procura activa e passiva
 - Âmbito da procura - Local/regional, nacional e internacional
 - Classificar e seleccionar fornecedores
 - Definição de parâmetros de avaliação
 - Construção da grelha de avaliação
 - Definir a importância relativa de cada parâmetro
 - Definição de parâmetros obrigatórios e de exclusão
 - Estabelecer a relação
 - Definição do objecto e âmbito da relação
 - Fixação dos termos do acordo (contrato)
 - Definição da forma de resolução de problemas e conflitos
 - Sistema de avaliação de resultados
 - Definição de formas de terminar o acordo
 - Estabelecer potencial de melhoria e de desenvolvimento de projectos conjuntos
- Parcerias estratégicas
 - Tipos de parcerias
 - Coordenação de algumas actividades, com uma visão de curto prazo
 - Coordenação de várias actividades, com uma visão de longo prazo
 - Integração de várias actividades de ambas as empresas, com um elevado nível de integração. Visão de coordenação a muito longo prazo
 - Razões (drivers) da parceria
 - Diminuição dos custos
 - Melhoria do serviço
 - Marketing
 - Rendibilidade
 - Facilitadores (drivers) da parceria
 - Compatibilidade empresarial
 - Filosofias e técnicas de gestão
 - Mutualidade de objectivos
 - Actividades da parceria
 - Resultados esperados

0479

Benchmarking

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

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

0480

Sistemas de encomenda

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

- Princípios da gestão de stocks
 - Definição e objectivos de gestão de inventário
 - Possibilidade de satisfação das necessidades dos clientes
 - Garantia do correcto abastecimento de todos os intervenientes, evitando excessos / insuficiência de produto
 - Minimização dos custos logísticos

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

0481

Sistemas de controlo e de gestão de stocks

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

- Avaliação e controlo das existências
 - Valorização das mercadorias - Critérios valorimétricos
 - FIFO (First in, First out)
 - LIFO (Last in, First out)
 - CMP (Custo médio ponderado)
 - Registos de entradas e saídas de mercadoria
 - Sistemas de inventário permanente
 - Sistemas de inventário intermitente
 - Objectivos do "balanço"
 - Determinar o nível de quebra registado durante um determinado período de tempo
 - "Acertar" os stocks de cada referência
 - Dissuadir os funcionários de contribuírem para a quebra
 - Definir política de diminuição do nível de quebra
 - Periodicidade do "balanço"
 - Balanços anuais, semestrais, trimestrais, mensais
 - Balanços pontuais
 - Balanços sistemáticos, feitos a categorias de produtos específicas, ou de forma aleatória a produtos diferentes
- Indicadores de desempenho
 - Níveis de serviço
 - Nível de serviço dos fornecedores em valor e quantidade
 - Nível de serviço por fornecedor
 - Incumprimento de "linhas"
 - Incumprimento de quantidades
 - Incumprimento de encomenda
 - Avaliação de mercadorias não entregues a clientes
 - Incumprimento de "linhas"
 - Incumprimento de quantidades
 - Incumprimento de encomendas
 - Nível de stocks em armazém
 - "Dias de stock" geral
 - "Dias de stock" por produto
 - Peso relativo do stock médio (em valor) relativamente às vendas do ano
 - Incumprimento de quantidades
 - Definição de objectivos de níveis de stock, por referência, categoria ou total
 - Tempos de entrega
 - Tempos de entrega dos fornecedores
 - Tempos de entrega aos clientes
 - Potencial de melhoria dos tempos de entrega

0482

Política de armazenagem

Carga horária
50 horas

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

Conteúdos

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

0406

Layout do armazém

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

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

0483

Equipamento de armazém

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

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

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

0484

Sistemas informáticos na gestão de armazéns

Carga horária
25 horas

Objectivo(s) • Descrever, avaliar e comparar os diferentes sistemas informáticos na gestão do armazém

Conteúdos

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

0485

Expedição de mercadorias

Carga horária
50 horas

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

Conteúdos

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

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

0486

Língua inglesa - gestão de stocks e armazéns

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

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

0487

Customer service

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

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

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

0488	Relacionamento interpessoal e negociação	Carga horária 50 horas
-------------	---	----------------------------------

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

Conteúdos

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

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

0489

Sistema de informação logístico

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

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

0490	Tableaux de board	Carga horária 50 horas
------	-------------------	---------------------------

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

Conteúdos

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

0491	Sistemas logísticos - processos de melhoria	Carga horária 25 horas
------	---	---------------------------

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

Conteúdos

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

0492	Gestão da equipa logística	Carga horária 50 horas
------	----------------------------	---------------------------

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

Conteúdos

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

0493

Língua inglesa - informação, coordenação e controlo

Carga horária
50 horas

Objectivo(s) • Aplicar vocabulário específico da língua inglesa nas operações de informação, coordenação e controlo.

Conteúdos

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

0494

Compras - função, sistemas e controlo

Carga horária
50 horas

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

Conteúdos

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

0495

Tecnologias de informação e comunicação aplicadas às compras

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

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

0496

Gestão de categorias

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

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

5. Sugestão de Recursos Didáticos

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