

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DE DUPLA CERTIFICAÇÃO



EM VIGOR



Nível de Qualificação: 4

**Área de Educação e
Formação**

812 . Turismo e Lazer

**Código e Designação
da qualificação**

812185 - Técnico/a de Informação e Animação Turística

**Modalidades de
Educação e Formação**

Cursos Profissionais

**Total de pontos de
crédito**

**244,75
(inclui 20 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)**

Publicação e atualizações

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

1ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.

2ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 18 de 15 de maio de 2012 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2012.

3ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

4ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

5ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

6ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

7ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 10 de 15 de março de 2020 com entrada em vigor a 15 de março de 2020.

8ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.

9ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.

Observações

1. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural

Português e PLNM

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0010S20	Português	320	☐	☐
DACP00A1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		☐	
DACP00A2S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		☐	
DACP00B1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermediário/B1		☐	
DACP0PL1S00	Língua Gestual Portuguesa (PL1)			☐
DACP0PL2S00	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos			☐

Língua Estrangeira I, II ou III

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0LE001S00	LE I - Inglês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE002S00	LE II - Inglês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE003S00	LE III - Inglês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE004S00	LE I - Francês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE005S00	LE II - Francês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE006S00	LE III - Francês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE007S00	LE I - Alemão - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE008S00	LE II - Alemão - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE009S00	LE III - Alemão - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE010S00	LE I - Espanhol - Nível de continuação	220	☐	☐

Formação Sociocultural

DACP0LE011S00	LE II - Espanhol - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE012S00	LE III - Espanhol - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE013S00	LE II - Inglês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE014S00	LE II - Francês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE015S00	LE II - Alemão - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE016S00	LE II - Espanhol - Nível de iniciação	220	☐	☐

Notas:

O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário. Nos programas de Iniciação adotam-se apenas os seis primeiros módulos do respetivo Programa.

Área de Integração

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0011S00	Área de Integração	220	☐	☐

Notas:

Cada módulo deve ser constituído por três Temas-problema, um de cada Área

Educação Física

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0013S00	Educação Física	140	☐	☐

TIC ou Oferta de Escola

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0012S00	Tecnologias da Informação e Comunicação	100	☐	☐
DACP0038000	Oferta de Escola	100		

Cidadania e Desenvolvimento

Cidadania e Desenvolvimento

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
--------	------------	-------	--------------------------	----------

Cidadania e Desenvolvimento

DACP0081000 Cidadania e Desenvolvimento

Formação Científica

Geografia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0029C10	Geografia	200	☐	☐

História da Cultura e das Artes

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0031C00	História da Cultura e das Artes	200	☐	☐

Matemática

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0032C10	Matemática	100	☐	☐

Educação Moral e Religiosa

Educação Moral e Religiosa

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0151000	Educação Moral e Religiosa	81		☐

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

Formação Tecnológica

Código ¹	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas	Pontos de crédito
3478	1	Geografia do Turismo	50	4,50
3479	2	Procura e oferta turística	50	4,50
3480	3	Organizações e funcionamento do setor do turismo	50	4,50
3481	4	Turismo seguro	50	4,50
3482	5	Qualidade no serviço turístico	50	4,50
3473	6	Desenho e organização de programas e atividades de animação	50	4,50
3483	7	Imagem pessoal e comunicação com o cliente	50	4,50
3484	8	Informação e promoção da região	50	4,50
3485	9	Informação e promoção do destino turístico Portugal	50	4,50
3486	10	Língua inglesa - informação	50	4,50
4365	11	Técnicas de venda	25	2,25
3489	12	Orçamentação de produtos e serviços turísticos	50	4,50
3490	13	Reserva de produtos e serviços turísticos	50	4,50
7842	14	Técnicas de atendimento	50	4,50
3492	15	Atendimento - inglês técnico	50	4,50
3494	16	Condução de briefings	25	2,25
3495	17	Assistência ao cliente	25	2,25
3496	18	Técnicas de animação turística	25	2,25
3497	19	Dinamização e condução de atividades de animação em contexto turístico	50	4,50
3498	20	Animação de grupos especiais	50	4,50
3499	21	Património cultural	50	4,50

Formação Tecnológica

Código ¹	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas	Pontos de crédito
3500	22	Animação cultural	50	4,50
3460	23	Cartografia e orientação	25	2,25
3501	24	Paisagem natural	50	4,50
3502	25	Turismo descoberta	25	2,25
3503	26	Animação ambiental	50	4,50
3504	27	Turismo de desporto aventura	25	2,25
3505	28	Animação desportiva	50	4,50

Total da carga horária e de pontos de crédito do referencial:

1225

110,25

Para obter a qualificação de Técnico/a de Informação e Animação Turística, para além das UFCD obrigatórias, **terão também de ser realizadas 50 horas das UFCD opcionais**

UFCD OPCIONAIS

Bolsa

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
3487	1	Língua francesa - informação	50	4,50
6942	2	Língua espanhola - informação	50	4,50
6943	3	Língua alemã - informação	50	4,50
6944	4	Língua italiana - informação	50	4,50
7429	5	Língua holandesa - informação	50	4,50
7430	6	Língua finlandesa - informação	50	4,50

UFCD OPCIONAIS

Bolsa

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
7431	7	Língua norueguesa - informação	50	4,50
7432	8	Língua sueca - informação	50	4,50
8746	9	Língua chinesa - informação	50	4,50
8747	10	Língua russa - informação	50	4,50
10746	11	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	12	Teletrabalho	25	2,25
3493	13	Atendimento - francês técnico	50	4,50
6945	14	Atendimento – espanhol técnico	50	4,50
6946	15	Atendimento – alemão técnico	50	4,50
6947	16	Atendimento – italiano técnico	50	4,50
7433	17	Atendimento – holandês técnico	50	4,50
7434	18	Atendimento – finlandês técnico	50	4,50
7435	19	Atendimento – norueguês técnico	50	4,50
7436	20	Atendimento – sueco técnico	50	4,50
8748	21	Atendimento – chinês técnico	50	4,50
8749	22	Atendimento – russo técnico	50	4,50
8598	23	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	24	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	25	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25

Total da carga horária e de pontos de crédito da
Componente de Formação Tecnológica:

1275

114,75

Formação em Contexto de Trabalho	Horas	Pontos de crédito
A formação em contexto de trabalho nos cursos profissionais constitui-se como uma componente autónoma. A formação em contexto de trabalho visa a aquisição e desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional a adquirir e é objeto de regulamentação própria.	600 /840	20

¹ Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

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

2.1. Formação Tecnológica

3478	Geografia do Turismo	50 horas
Objetivos	1. Identificar a posição geográfica de Portugal – localização, características e atividades. 2. Identificar a diversidade climática das várias regiões de Portugal. 3. Identificar as principais características demográficas da população portuguesa. 4. Identificar os principais fluxos turísticos em Portugal. 5. Descrever e caracterizar as regiões turísticas portuguesas.	

Conteúdos

1. Posição geográfica de Portugal
 - 1.1. Portugal e as suas dimensões
 - 1.2. Localização e organização territorial
 - 1.3. Posição geográfica como uma das características biofísicas do território
 - 1.4. Evolução das atividades económicas e a distribuição e ocupação da população no território português
2. Diversidade climática regional
 - 2.1. Fatores do clima e sua dinâmica geográfica climática

- 2.2. Tipos de tempo e sua distribuição ao longo do território
- 2.3. Regiões climáticas portuguesas, suas divisões e enquadramento
- 2.4. Clima e as energias alternativas
- 2.5. Diversidade e capacidade de uso de solos
- 2.6. Repartição das diferentes espécies arbóreas e seus fatores condicionantes
- 2.7. Regiões naturais
- 3. População portuguesa
 - 3.1. Dinamismo, estrutura e fatores condicionantes da sua evolução
 - 3.2. Distribuição geográfica da população portuguesa
 - 3.3. Fenómeno da litoralização e suburbanização da população em geral
 - 3.4. Abandono das regiões do interior e os seus impactos económicos
 - 3.5. Condições de vida da população portuguesa em geral
 - 3.6. Mundo rural português e o seu espaço em mutação
 - 3.7. Novos enquadramentos do espaço rural e urbano
- 4. Fluxos turísticos – países geradores e recetores
 - 4.1. Fluxos turísticos
 - 4.2. Fluxos recetores e geradores de turismo
 - 4.3. Identificação dos fluxos mais importantes para Portugal
 - 4.4. Especificidade do espaço turístico do sul da Europa
- 5. Regiões turísticas portuguesas
 - 5.1. Rotas e o seu interesse turístico (do vinho, do vidro, da cerâmica, gastronómicas, etc...)
 - 5.2. Património como recurso turístico
 - 5.3. Animação e turismo
 - 5.4. Destinos de férias
 - 5.5. Destinos de negócio
 - 5.6. Itinerários tradicionais mais relevantes
 - 5.7. Itinerários inovadores e as formas de turismo “alternativo”
 - 5.8. Tipos de turismo (turismo balnear, de saúde e bem estar, de negócios, rural, desportivo/ativo, ecoturismo, cultural e recreativo, etc.)
 - 5.9. Os novos enquadramentos do espaço rural e urbano

3479	Procura e oferta turística	50 horas
Objetivos	1. Identificar e caracterizar as diversas componentes da procura e oferta turística.	

Conteúdos

- 1. Procura turística
 - 1.1. Noção e formas da procura turística
 - 1.2. Característica fundamental da procura turística
 - 1.3. Factores determinantes da procura turística
 - 1.4. Dimensão e características da procura turística
 - 1.5. Diferentes características e motivações do turista

- 1.6. Tendências de evolução e a emergência de novos tipos de turismo
- 1.7. Perspectivas da procura internacional
- 2. Oferta turística
 - 2.1. Definição das características e componentes
 - 2.2. Negócios Turísticos
 - 2.3. Componentes da oferta turística:
 - 2.3.1. Componentes da oferta turística de base
 - 2.3.1.1. Transporte
 - 2.3.1.2. Alojamento
 - 2.3.1.3. Restauração e bebidas
 - 2.3.1.4. Visitas guiadas
 - 2.3.2. Componentes da oferta turística "complementar"
 - 2.3.2.1. Atracções turísticas
 - 2.3.2.2. Eventos
 - 2.3.2.3. Actividades de animação
 - 2.3.2.4. Conferências e seminários
 - 2.3.2.5. Actividades recreativas e entretenimento
 - 2.4. Produtos Turísticos

3480	Organizações e funcionamento do setor do turismo	50 horas
Objetivos	1. Caracterizar as organizações no âmbito do setor do turismo, nacionais e internacionais – suas atribuições e o modo de funcionamento 2. Caracterizar os produtores turísticos nos diversos subsectores da atividade turística.	

Conteúdos

1. Entidades competentes pela regulação e promoção do setor turístico – nacionais e internacionais – caracterização
2. Organização e funcionamento de produtores turísticos nos diversos subsectores do turismo

3481	Turismo seguro	50 horas
Objetivos	1. Identificar os fundamentos da saúde e segurança no trabalho. 2. Identificar e aplicar a legislação de trabalho relacionada com a atividade turística. 3. Identificar e aplicar técnicas de gestão de riscos. 4. Identificar e aplicar medidas de proteção e prevenção em ambiente de trabalho. 5. Aplicar métodos de atuação em caso de acidente.	

Conteúdos

1. "Turismo Seguro"

1.1. Fundamentos de saúde e segurança no trabalho

- 1.1.1. Regulamento de saúde e segurança dos estabelecimentos comerciais, escritórios e serviços
- 1.1.2. Regime jurídico do enquadramento da segurança, higiene e saúde no trabalho
- 1.1.3. Regime jurídico dos acidentes e das doenças profissionais
- 1.1.4. Risco efetivo e risco potencial
- 1.1.5. Causalidade dos acidentes de trabalho
- 1.1.6. Classificação dos acidentes de trabalho
- 1.1.7. Participação dos acidentes
- 1.1.8. Controlo estatístico da sinistralidade

2. Legislação – atividade turística

2.1. Legislação de trabalho

- 2.1.1. Direitos e deveres dos trabalhadores
- 2.1.2. Tipo de vínculos contratuais
- 2.1.3. Condições específicas de exercício da profissão
- 2.1.4. Responsabilidades das unidades hoteleiras, unidades de restauração, transportadoras, etc...
- 2.1.5. Questões deontológicas

2.2. Gestão de riscos

- 2.2.1. Risco efetivo e risco potencial
- 2.2.2. Causalidade dos acidentes de trabalho
- 2.2.3. Classificação dos acidentes de trabalho
- 2.2.4. Participação dos acidentes
- 2.2.5. Controlo estatístico da sinistralidade

2.3. Ambiente de trabalho

- 2.3.1. Principais causas motivadoras de riscos associados
- 2.3.2. Medidas de proteção e prevenção
- 2.3.3. Modos de atuação em caso de acidente
- 2.3.4. Técnicas de Socorrismo – caracterização e aplicação

3482	Qualidade no serviço turístico	50 horas
Objetivos	1. Identificar e aplicar as normas de qualidade e Identificar necessidades de melhoria. 2. Identificar e aplicar normas de segurança específicas na organização e prestação de serviços de animação.	

Conteúdos

1. Qualidade do serviço turístico

1.1. Qualidade

- 1.1.1. Novos requisitos da norma ISO 9001:2001
- 1.1.2. Conceito de processo
- 1.1.3. Processo de melhoria contínua – caracterização e aplicação
- 1.1.4. Processos de avaliação e satisfação do cliente

- 1.1.5. Gestão de topo e o seu papel no processo de gestão integrada da qualidade
- 2. Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação
 - 2.1. Requisitos de segurança no planeamento e organização dos vários serviços turísticos e em determinados contextos (actividades de animação, alojamento...)
 - 2.2. Seguros
 - 2.3. Prevenção de doenças/acidentes

3473	Desenho e organização de programas e atividades de animação	50 horas
Objetivos	1. Planear, programar e organizar atividades de animação turística.	

Conteúdos

- 1. Desenho e organização de programas e atividades de animação
 - 1.1. Conceito animação – definições e conceitos
 - 1.1.1. Animação no contexto turístico
 - 1.1.2. Perfil do animador e o seu papel de entretenimento
 - 1.2. Desenho e Organização
 - 1.2.1. Animação turística nas suas diferentes formas
 - 1.2.1.1. . Animação turística municipal e regional
 - 1.2.1.2. . Animação desportiva
 - 1.2.1.3. . Animação Ambiental
 - 1.2.1.4. . Animação cultural
 - 1.2.2. Técnicas de construção de itinerários
 - 1.2.3. Clientes alvo – características e necessidades
 - 1.2.4. Oferta e recursos turísticos disponíveis
 - 1.2.5. Recursos existentes – humanos e materiais
 - 1.2.6. Oferta turística a contemplar no programa
 - 1.2.7. Normas de segurança inerentes ao serviço a prestar
 - 1.3. Programação de atividades
 - 1.3.1. Planeamento e programação de etapas
- 2. Actividade profissional – animação turística
 - 2.1. Actividade de animação e modo de funcionamento
 - 2.1.1. Empresas que prestam serviços no âmbito da animação turística - caracterização
 - 2.2. Profissionais da animação
 - 2.2.1. Funções e principais competências
 - 2.2.2. Contexto socioprofissional (perspectivas de emprego e de carreira, questões salariais...)
 - 2.2.3. Exigências de formação e certificação
 - 2.2.4. Questões deontológicas

3483	Imagem pessoal e comunicação com o cliente	50 horas
-------------	---	-----------------

Objetivos

1. Identificar e aplicar os protocolos de acordo com a situação e tipo de cliente.
2. Identificar e aplicar as técnicas de comunicação com clientes.

Conteúdos

1. Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes – situações específicas
2. Normas de conduta e de imagem pessoal

3484

Informação e promoção da região

50 horas

Objetivos

1. Prestar informações, aconselhar e promover a região junto dos clientes.

Conteúdos

1. Informação e promoção
 - 1.1. Oferta, recursos e atrações turísticas disponíveis no local/região
 - 1.2. Informações de carácter geral com interesse turístico
 - 1.3. Serviços adicionais e complementares
 - 1.4. Acções promocionais

3485

Informação e promoção do destino turístico Portugal

50 horas

Objetivos

1. Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico Portugal.

Conteúdos

1. Informação e promoção
 - 1.1. Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do país
 - 1.2. Planeamento estratégico da actividade
 - 1.3. Atrações turísticas do país

3486

Língua inglesa - informação

50 horas

Objetivos

1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua Inglesa.

Conteúdos

1. Língua inglesa – serviço de informação
 - 1.1. Na informação de clientes
 - 1.2. Propostas de programas turísticos
 - 1.3. Na negociação e tomada de decisões
 - 1.4. Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

4365	Técnicas de venda	25 horas
Objetivos	1. Aplicar técnicas de venda de produtos/serviços. 2. Identificar as várias etapas de uma venda.	

Conteúdos

1. Funções do vendedor
2. Competências do profissional de vendas
3. Competências de comunicação na venda
4. Etapas da venda
5. Controlo da venda

3489	Orçamentação de produtos e serviços turísticos	50 horas
Objetivos	1. Orçar um produto/serviço turístico.	

Conteúdos

1. Orçamentação
 - 1.1. Cálculo orçamental do produto ou serviço turístico
 - 1.2. Conceito de custo fixo e custo variável
 - 1.3. Conceito de *breakeven-point*

3490	Reserva de produtos e serviços turísticos	50 horas
Objetivos	1. Efectuar reservas de produtos e serviços turísticos de acordo com os pedidos dos clientes. 2. Emitir bilhetes e <i>vouchers</i>.	

Conteúdos

1. Reservas e seus procedimentos
 - 1.1. Transportes (aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário)
 - 1.2. Alojamento
 - 1.3. Programas de viagem
 - 1.4. Outros produtos e serviços turísticos (eventos, atrações turísticas, congressos, atividades de animação, etc.)
2. Procedimentos de *back-office*
 - 2.1. Registos e documentação necessária
 - 2.2. Emissão de bilhetes e de *vouchers*
3. Sistemas de informação específicos à atividade e *Internet*

7842	Técnicas de atendimento	50 horas
Objetivos	1. Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função. 2. Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento. 3. Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente. 4. Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.	

Conteúdos

1. Perfil e funções do atendedor
 - 1.1. Características / qualidades de um Atendedor Profissional
2. Atendimento - conceitos gerais
 - 2.1. Atendimento / venda
 - 2.2. Atitude / comportamento
3. Diagnóstico de necessidades
 - 3.1. Origem das motivações / necessidades
 - 3.2. Análise prévia do perfil de cliente
 - 3.3. Estrutura de um guião de "perguntas tipo"
4. Etapas do processo atendimento
 - 4.1. Abordagem inicial
 - 4.2. Prestação do serviço
 - 4.3. Despedida
 - 4.4. Operações de caixa
5. Atendimento na receção e tratamento de reclamações

3492

Atendimento - inglês técnico

50 horas

Objetivos

1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua inglesa.

Conteúdos

1. Língua inglesa – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

3494

Condução de briefings

25 horas

Objetivos

1. Identificar e aplicar os diferentes procedimentos na realização de pequenas reuniões com clientes.

Conteúdos

1. Procedimentos
 - 1.1. Informação relativa às actividades
 - 1.2. Informação relativa aos meios, instalações a utilizar e normas de segurança aplicáveis
 - 1.3. Tipo de participação prevista
 - 1.4. Imprevistos – formas de actuação
 - 1.5. Procedimentos de segurança a adoptar

3495

Assistência ao cliente

25 horas

Objetivos

1. Prestar assistência aos clientes de acordo com as suas necessidades e procedimentos definidos.

Conteúdos

1. Procedimento a adoptar
2. Regulamentação da actividade
3. Alterações ou cancelamento do serviço
4. Queixas e reclamações
5. Imprevistos ou contingências
6. Satisfação do cliente

7. Técnicas de gestão de conflitos

3496	Técnicas de animação turística	25 horas
Objetivos	1. Identificar técnicas de animação turística.	

Conteúdos

1. Técnicas de animação – caracterização
2. Normas de segurança

3497	Dinamização e condução de atividades de animação em contexto turístico	50 horas
Objetivos	1. Executar atividades de animação turística, aplicando técnicas adequadas a diferentes contextos e a públicos diversificados.	

Conteúdos

1. Dinamização de atividades de animação
 - 1.1. Aplicação de técnicas de animação turística
 - 1.2. Organização das atividades e participantes
 - 1.3. Gestão do tempo e espaço previsto para a animação
 - 1.4. Informação e demonstração dos objetivos e regras das atividades
 - 1.5. Dinamização e condução do grupo
 - 1.6. Avaliação e arbitragem
 - 1.7. Regras de segurança

3498	Animação de grupos especiais	50 horas
Objetivos	1. Identificar e planificar programas de animação de grupos especiais.	

Conteúdos

1. Programas de animação
2. Normas de utilização do material
3. Regulamentação destinada a crianças
4. Programas de terceira idade

5. Programas adaptados a portadores de deficiência
6. Adaptação de programas ao espaço

3499	Património cultural	50 horas
Objetivos	1. Caracterizar, identificar e descrever o património cultural das diversas regiões do país.	

Conteúdos

1. Património
2. Artesanato e etnologia
3. Arte e ofícios regionais
4. Atividades recreativas tradicionais
5. Gastronomia
6. O religioso e artístico na história local e regional

3500	Animação cultural	50 horas
Objetivos	1. Executar atividades de animação turística em contexto cultural, com públicos diversificados.	

Conteúdos

1. Organização e dinamização de atividades de animação cultural
 - 1.1. Aspectos culturais regionais
 - 1.2. Recursos e culturas locais
 - 1.3. Atividades culturais
 - 1.4. Avaliação

3460	Cartografia e orientação	25 horas
Objetivos	1. Caracterizar e aplicar técnicas de orientação. 2. Identificar e aplicar Instrumentos de orientação no terreno.	

Conteúdos

1. Cartografia e noções de orientação

- 1.1. Relevô
- 1.2. Hidrografia
- 1.3. Vegetação
- 2. Orientação e turismo
- 3. Instrumentos de orientação (mapas, cartas militares, bússolas, etc....) – caracterização e aplicação

3501	Paisagem natural	50 horas
Objetivos	1. Caracterizar, identificar e descrever o património ambiental das diversas regiões do país.	

Conteúdos

- 1. Paisagem
- 2. Evolução da paisagem local/regional
- 3. Ecologia e paisagem
- 4. Valor da paisagem e seus componentes para o turismo

3502	Turismo descoberta	25 horas
Objetivos	1. Identificar e implementar atividades de Turismo Descoberta.	

Conteúdos

- 1. Recursos
- 2. Aspectos rurais, urbanos e regionais
- 3. Itinerários de descoberta
- 4. Descoberta e turismo
- 5. Atividades de turismo descoberta

3503	Animação ambiental	50 horas
Objetivos	1. Executar atividades de animação turística em contexto ambiental, com públicos diversificados.	

Conteúdos

1. Organização e dinamização de atividades de turismo natureza
2. Aspectos culturais regionais
3. Recursos e culturas locais
4. Atividades de turismo natureza
5. Avaliação

3504	Turismo de desporto aventura	25 horas
Objetivos	1. Identificar e caracterizar atividades de animação turística em contexto desportivo, com públicos diversificados.	

Conteúdos

1. Tipos de atividades de desporto aventura
 - 1.1. Canoagem e atividade náuticas
 - 1.2. Mergulho
 - 1.3. Passeios pedestres
 - 1.4. Montanhismo e atividades associadas

3505	Animação desportiva	50 horas
Objetivos	1. Executar atividades de animação em contexto desportivo, com públicos diversificados.	

Conteúdos

1. Organização e dinamização de atividades de animação desportiva
2. Planificação
3. Avaliação

3487	Língua francesa - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua Francesa.	

Conteúdos

1. Língua francesa – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões

1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

6942	Língua espanhola - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua espanhola.	

Conteúdos

- 1.** Língua espanhola – informação
 - 1.1.** Negociação e tomada de decisões
 - 1.2.** Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

6943	Língua alemã - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua alemã.	

Conteúdos

- 1.** Língua alemã – informação
 - 1.1.** Negociação e tomada de decisões
 - 1.2.** Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

6944	Língua italiana - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua italiana.	

Conteúdos

- 1.** Língua italiana – informação
 - 1.1.** Negociação e tomada de decisões
 - 1.2.** Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

7429	Língua holandesa - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua holandesa.	

Conteúdos

1. Língua holandesa – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7430	Língua finlandesa - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua finlandesa.	

Conteúdos

1. Língua finlandesa – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7431	Língua norueguesa - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua norueguesa.	

Conteúdos

1. Língua norueguesa – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7432	Língua sueca - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua sueca.	

Conteúdos

1. Língua sueca – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

8746	Língua chinesa - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua chinesa.	

Conteúdos

1. Língua chinesa – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

8747	Língua russa - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua russa.	

Conteúdos

1. Língua russa – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

10746	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25 horas
Objetivos	1. Identificar o papel e funções do responsável na empresa/organização pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos profissionais em situações de epidemias/pandemias no local de trabalho. 2. Reconhecer a importância das diretrizes internacionais, nacionais e regionais no quadro da prevenção e mitigação de epidemias/pandemias no local de trabalho e a necessidade do seu cumprimento legal. 3. Apoiar os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na implementação do Plano de Contingência da organização/empresa, em articulação com as entidades e estruturas envolvidas e de acordo com o respetivo protocolo interno, assegurando a sua atualização e implementação. 4. Apoiar na gestão das medidas de prevenção e proteção dos trabalhadores, clientes e/ou fornecedores, garantindo o seu cumprimento em todas as fases de implementação do Plano de Contingência, designadamente na reabertura das atividades económicas.	

Conteúdos

1. Papel do responsável pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos

profissionais em cenários de exceção

- 1.1.** Deveres e direitos dos empregadores e trabalhadores na prevenção da epidemia/pandemia
- 1.2.** Funções e competências – planeamento, organização, execução, avaliação
- 1.3.** Cooperação interna e externa – diferentes atores e equipas
- 1.4.** Medidas de intervenção e prevenção para trabalhadores e clientes e/ou fornecedores – Plano de Contingência da empresa/organização (procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em articulação com os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho da empresa, trabalhadores e respetivas estruturas representativas, quando aplicável)
- 1.5.** Comunicação e Informação (diversos canais) – participação dos trabalhadores e seus representantes
- 1.6.** Auditorias periódicas às atividades económicas, incluindo a componente comportamental (manutenção do comportamento seguro dos trabalhadores)
- 1.7.** Recolha de dados, reporte e melhoria contínua
- 2.** Plano de Contingência
 - 2.1.** Legislação e diretrizes internacionais, nacionais e regionais
 - 2.2.** Articulação com diferentes estruturas – do sistema de saúde, do trabalho e da economia e Autoridades Competentes
 - 2.3.** Comunicação interna, diálogo social e participação na tomada de decisões
 - 2.4.** Responsabilidade e aprovação do Plano
 - 2.5.** Disponibilização, divulgação e atualização do Plano (diversos canais)
 - 2.6.** Política, planeamento e organização
 - 2.7.** Procedimentos a adotar para casos suspeitos e confirmados de doença infecciosa (isolamento, contacto com assistência médica, limpeza e desinfecção, descontaminação e armazenamento de resíduos, vigilância de saúde de pessoas que estiveram em estreito contacto com trabalhadores/as infetados/as)
 - 2.8.** Avaliação de riscos
 - 2.9.** Controlo de riscos – medidas de prevenção e proteção
 - 2.9.1.** Higiene, ventilação e limpeza do local de trabalho
 - 2.9.2.** Higiene das mãos e etiqueta respiratória no local de trabalho ou outra, em função da tipologia da doença e via(s) de transmissão
 - 2.9.3.** Viagens de caráter profissional, utilização de veículos da empresa, deslocações de/e para o trabalho
 - 2.9.4.** Realização de reuniões de trabalho, visitas e outros eventos
 - 2.9.5.** Detecção de temperatura corporal e auto monitorização dos sintomas
 - 2.9.6.** Equipamento de Proteção Individual (EPI) e Coletivo (EPC) – utilização, conservação, higienização e descarte
 - 2.9.7.** Distanciamento físico entre pessoas, reorganização dos locais e horários de trabalho
 - 2.9.8.** Formação e informação
 - 2.9.9.** Trabalho presencial e teletrabalho
 - 2.10.** Proteção dos trabalhadores mais vulneráveis e grupos de risco – adequação da vigilância
- 3.** Revisão do Plano de Contingência, adaptação das medidas e verificação das ações de melhoria
- 4.** Manual de Reabertura das atividades económicas
 - 4.1.** Diretrizes organizacionais – modelo informativo, fases de intervenção, formação e comunicação
 - 4.2.** Indicações operacionais – precauções básicas de prevenção e controlo de infeção, condições de proteção antes do regresso ao trabalho presencial e requisitos de segurança e saúde no local de trabalho
 - 4.3.** Gestão de riscos profissionais – fatores de risco psicossocial, riscos biomecânicos, riscos profissionais associados à utilização prolongada de EPI, riscos biológicos, químicos, físicos e ergonómicos
 - 4.4.** Condições de proteção e segurança para os consumidores/clientes
 - 4.5.** Qualidade e segurança na prestação do serviço e/ou entrega do produto – operação segura, disponibilização de EPI, material de limpeza de uso único, entre outros, descontaminação
 - 4.6.** Qualidade e segurança no manuseamento, dispensa e pagamento de produtos e serviços
 - 4.7.** Sensibilização e promoção da saúde – capacitação e combate à desinformação, saúde pública e SST
 - 4.8.** Transformação digital – novas formas de trabalho e de consumo

10759

Teletrabalho

25 horas

Objetivos

1. Reconhecer o enquadramento legal, as modalidades de teletrabalho e o seu impacto para a organização e trabalhadores/as.
2. Identificar o perfil e papel do/a teletrabalhador/a no contexto dos novos desafios laborais e ocupacionais e das políticas organizacionais.
3. Identificar e selecionar ferramentas e plataformas tecnológicas de apoio ao trabalho remoto.
4. Adaptar o ambiente de trabalho remoto ao regime de trabalho à distância e implementar estratégias de comunicação, produtividade, motivação e de confiança em ambiente colaborativo.
5. Aplicar as normas de segurança, confidencialidade e proteção de dados organizacionais nos processos de comunicação e informação em regime de teletrabalho.
6. Planear e organizar o dia de trabalho em regime de teletrabalho, assegurando a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.

Conteúdos

1. Teletrabalho

- 1.1. Conceito e caracterização em contexto tradicional e em cenários de exceção
- 1.2. Enquadramento legal, regime, modalidades e negociação
- 1.3. Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores
- 1.4. Vantagens e desafios para os/as teletrabalhadores e para a sociedade

2. Competências do/a teletrabalhador/a

- 2.1. Competências comportamentais e atitudinais – capacidade de adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho, automotivação, autodisciplina, capacidade de inter-relacionamento e socialização a distância, valorização do compromisso e adesão ao regime de teletrabalho
- 2.2. Competências técnicas – utilização de tecnologias e ferramentas digitais, gestão do tempo, gestão por objetivos, ferramentas colaborativas, capacitação e literacia digital

3. Pessoas, produtividade e bem-estar em contexto de teletrabalho

3.1. Gestão da confiança

- 3.1.1. Promoção dos valores organizacionais e valorização de uma missão coletiva
- 3.1.2. Acompanhamento permanente e reforço de canais de comunicação (abertos e transparentes)
- 3.1.3. Partilha de planos organizacionais de ajustamento e distribuição do trabalho e disseminação de boas práticas
- 3.1.4. Identificação de sinais de alerta e gestão dos riscos psicossociais

3.2. Gestão da distância

- 3.2.1. Sensibilização, capacitação e promoção da segurança e saúde no trabalho
- 3.2.2. Reorganização dos locais e horários de trabalho
- 3.2.3. Equipamentos, ferramentas, programas e aplicações informáticas e ambientes virtuais (trabalho colaborativo)
- 3.2.4. Motivação e feedback
- 3.2.5. Cumprimento dos tempos de trabalho (disponibilidade contratualizada)
- 3.2.6. Reconhecimento das exigências e dificuldades associadas ao trabalho remoto
- 3.2.7. Gestão da eventual sobreposição do trabalho à vida pessoal
- 3.2.8. Controlo e proteção de dados pessoais
- 3.2.9. Confidencialidade e segurança da informação e da comunicação
- 3.2.10. Assistência técnica remota

- 3.3. Gestão da informação, reuniões e eventos (à distância e/ou presenciais)
- 3.4. Formação e desenvolvimento de novas competências
- 3.5. Transformação digital – novas formas de trabalho
- 4. Desempenho profissional em regime de teletrabalho
 - 4.1. Organização do trabalho
 - 4.2. Ambiente de trabalho – iluminação, temperatura, ruído
 - 4.3. Espaço de e para o teletrabalho
 - 4.4. Mobiliário e equipamentos informáticos – condições ergonómicas adaptadas ao novo contexto de trabalho
 - 4.5. Pausas programadas
 - 4.6. Riscos profissionais e psicossociais
 - 4.6.1. Salubridade laboral, ocupacional, individual, psíquica e social
 - 4.6.2. Avaliação e controlo de riscos
 - 4.6.3. Acidentes de trabalho
 - 4.7. Gestão do isolamento

3493	Atendimento - francês técnico	50 horas
Objetivos	1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua francesa.	

Conteúdos

- 1. Língua francesa – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

6945	Atendimento – espanhol técnico	50 horas
Objetivos	1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua espanhola.	

Conteúdos

- 1. Língua espanhola – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

6946

Atendimento – alemão técnico

50 horas

Objetivos

1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua alemã.

Conteúdos

1. Língua alemã – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

6947

Atendimento – italiano técnico

50 horas

Objetivos

1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua italiana.

Conteúdos

1. Língua italiana – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

7433

Atendimento – holandês técnico

50 horas

Objetivos

1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua holandesa.

Conteúdos

1. Língua holandesa – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

7434	Atendimento – finlandês técnico	50 horas
Objetivos	1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua finlandesa	

Conteúdos

1. Língua finlandesa – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

7435	Atendimento – norueguês técnico	50 horas
Objetivos	1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua norueguesa.	

Conteúdos

1. Língua norueguesa – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

7436	Atendimento – sueco técnico	50 horas
Objetivos	1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua sueca.	

Conteúdos

1. Língua sueca – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

8748	Atendimento – chinês técnico	50 horas
------	-------------------------------------	----------

Objetivos

1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua chinesa.

Conteúdos

1. Língua chinesa – serviço de atendimento

- 1.1. Atendimento de clientes
- 1.2. Terminologia técnica
- 1.3. Queixas e reclamações

8749

Atendimento – russo técnico

50 horas

Objetivos

1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua russa.

Conteúdos

1. Língua russa – serviço de atendimento

- 1.1. Atendimento de clientes
- 1.2. Terminologia técnica
- 1.3. Queixas e reclamações

8598

Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego

25 horas

Objetivos

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

Conteúdos

1. Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
2. Atitude empreendedora/proactiva
3. Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
 - 3.1. Competências relacionais
 - 3.2. Competências criativas
 - 3.3. Competências de gestão do tempo
 - 3.4. Competências de gestão da informação
 - 3.5. Competências de tomada de decisão
 - 3.6. Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
4. Modalidades de trabalho
5. Mercado de trabalho visível e encoberto
6. Pesquisa de informação para procura de emprego
7. Medidas ativas de emprego e formação
8. Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
9. Rede de contactos (sociais ou relacionais)
10. Curriculum vitae
11. Anúncios de emprego
12. Candidatura espontânea
13. Entrevista de emprego

8599	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25 horas
Objetivos	1. Explicar o conceito de assertividade. 2. Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo. 3. Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional. 4. Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal. 5. Definir o conceito de inteligência emocional. 6. Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego. 7. Aplicar as principais estratégias de procura de emprego. 8. Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae. 9. Identificar e selecionar anúncios de emprego. 10. Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas. 11. Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.	

Conteúdos

1. Comunicação assertiva
2. Assertividade no relacionamento interpessoal
3. Assertividade no contexto socioprofissional
4. Técnicas de assertividade em contexto profissional

5. Origens e fontes de conflito na empresa
6. Impacto da comunicação no relacionamento humano
7. Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
8. Atitude tranquila numa situação de conflito
9. Inteligência emocional e gestão de comportamentos
10. Modalidades de trabalho
11. Mercado de trabalho visível e encoberto
12. Pesquisa de informação para procura de emprego
13. Medidas ativas de emprego e formação
14. Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
15. Rede de contactos
16. Curriculum vitae
17. Anúncios de emprego
18. Candidatura espontânea
19. Entrevista de emprego

8600	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25 horas
Objetivos	1. Definir o conceito de empreendedorismo. 2. Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor. 3. Identificar o perfil do empreendedor. 4. Reconhecer a ideia de negócio. 5. Definir as fases de um projeto. 6. Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego. 7. Aplicar as principais estratégias de procura de emprego. 8. Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae. 9. Identificar e selecionar anúncios de emprego. 10. Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas. 11. Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.	

Conteúdos

1. Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
2. Perfil do empreendedor
3. Fatores que inibem o empreendedorismo
4. Ideia de negócio e projet
5. Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
6. Fases da definição do projeto
7. Modalidades de trabalho
8. Mercado de trabalho visível e encoberto
9. Pesquisa de informação para procura de emprego
10. Medidas ativas de emprego e formação

- 11.** Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- 12.** Rede de contactos
- 13.** Curriculum vitae
- 14.** Anúncios de emprego
- 15.** Candidatura espontânea
- 16.** Entrevista de emprego