REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DE DUPLA CERTIFICAÇÃO

EM VIGOR

Nível de Qualificação: 4

Área de Educação e Formação	**346 . Secretariado e Trabalho Administrativo**
Código e Designação da qualificação	**346035 - Técnico/a Administrativo/a**
Modalidades de Educação e Formação	**Cursos Profissionais**
Total de pontos de crédito	**231,25** **(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 48 de 29 de dezembro de 2009 com entrada em vigor a 29 de março de 2010. 2ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 41 de 08 de novembro de 2010 com entrada em vigor a 08 de fevereiro de 2011. 3ª 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. 4ª 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. 5ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 3 de 22 de janeiro de 2014 com entrada em vigor a 22 de abril de 2014. 6ª 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. 7ª Atualização em 01 de setembro de 2016. 8ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 8 de 29 de fevereiro de 2020 com entrada em vigor a 29 de fevereiro de 2020. 9ª 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. 10ª 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. 11ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 12 de 29 de março de 2021 com entrada em vigor a 29 de março de 2021.

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 Intermédio/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

Economia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0024C00	Economia	200		

Matemática

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0032C10	Matemática	100		

Psicologia e Sociologia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0035C00	Psicologia e Sociologia	200		

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**
0649	1	Estrutura e comunicação organizacional	50	4,50
0651	2	Técnicas de digitação	50	4,50
6225	3	Técnicas de normalização documental	25	2,25
0653	4	Arquivo - organização e manutenção	25	2,25
0755	5	Processador de texto - funcionalidades avançadas	25	2,25
0656	6	Técnicas documentais em língua portuguesa	50	4,50
0661	7	Circuito documental na organização	25	2,25
0654	8	Ficheiros de contactos - organização e manutenção	25	2,25
0695	9	Gestão informatizada de documentos	50	4,50
0563	10	Legislação comercial	25	2,25
6223	11	Direito aplicado às empresas - algumas especificidades	25	2,25
0670	12	Contrato de compra e venda	25	2,25
0668	13	Ficheiros de armazém e contas correntes	25	2,25
0672	14	Gestão económica das compras	25	2,25
0571	15	Aplicações informáticas de gestão - área comercial	25	2,25
0658	16	Língua inglesa - comunicação administrativa	50	4,50
0659	17	Língua inglesa - documentação comercial	50	4,50
0666	18	Noções básicas de fiscalidade e impostos sobre o consumo	50	4,50
6227	19	Tributação das pessoas coletivas (IRC)	25	2,25
6222	20	Introdução ao código de contas e normas contabilísticas	25	2,25
6214	21	Sistema de Normalização Contabilística	25	2,25

Formação Tecnológica				
Código [1]	**N.º**	**UFCD OBRIGATÓRIAS**	**Horas**	**Pontos de crédito**
6216	22	Modelos de demonstrações financeiras	50	4,50
0664	23	Aplicações informáticas de contabilidade	25	2,25
0674	24	Função pessoal - legislação laboral	25	2,25
0676	25	Legislação fiscal na função pessoal	25	2,25
8534	26	Sistema de segurança social	25	2,25
0677	27	Recursos humanos - processos de recrutamento, seleção e admissão	25	2,25
0678	28	Recursos Humanos - processamento de vencimentos	25	2,25
0673	29	Controlo de tesouraria	25	2,25
0704	30	Atendimento - técnicas de comunicação	25	2,25
1602	31	Gestão de reclamações e conflitos com clientes/fornecedores	50	4,50
6736	32	Recursos humanos – relatório único	25	2,25
	Total da carga horária e de pontos de crédito do referencial:		**1025**	**92,25**

Para obter a qualificação de Técnico/a Administrativo/a, para além das UFCD obrigatórias, **terão também de ser realizadas 100 horas das UFCD opcionais**

UFCD OPCIONAIS				
Bolsa				
Código	**N.º**	**UFCD**	**Horas**	**Pontos de crédito**
6228	1	Organização de eventos nacionais e internacionais	25	2,25

UFCD OPCIONAIS

Bolsa

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
6229	2	Código dos contratos públicos: a execução dos contratos	25	2,25
10855	3	SNC-AP – Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas	25	2,25
6230	4	Regime de contrato de trabalho em funções públicas	25	2,25
6231	5	Língua espanhola - comunicação administrativa	50	4,50
0679	6	Recursos humanos - balanço social	25	2,25
0698	7	Língua francesa - comunicação administrativa	50	4,50
6900	8	Língua alemã - comunicação administrativa	50	4,50
6901	9	Língua italiana - comunicação administrativa	50	4,50
6232	10	Língua espanhola - documentação comercial	50	4,50
0699	11	Língua francesa - documentação comercial	50	4,50
6903	12	Língua alemã - documentação comercial	50	4,50
6904	13	Língua italiana - documentação comercial	50	4,50
7852	14	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	15	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	16	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	17	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	18	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	19	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25

UFCD OPCIONAIS				
Bolsa				
Código	**N.º**	**UFCD**	**Horas**	**Pontos de crédito**
8600	20	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
10672	21	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	22	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	23	Teletrabalho	25	2,25
		Total da carga horária e de pontos de crédito da Componente de Formação Tecnológica:	**1125**	**101,25**

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

0649	**Estrutura e comunicação organizacional**	50 horas
Objetivos	**1.** Classificar a organização. **2.** Interpretar a estrutura organizacional. **3.** Reconhecer os princípios da comunicação organizacional. **4.** Identificar e caracterizar as funções internas à organização. **5.** Definir conceitos de qualidade.	

Conteúdos

1. Organização

- **1.1.** Conceito e tipos

2. Empresa

- **2.1.** Conceito
- **2.2.** Objectivos e papel na sociedade
- **2.3.** Elementos constitutivos
- **2.4.** Noções de qualidade
  - **2.4.1.** Gestão da qualidade
  - **2.4.2.** Certificação
  - **2.4.3.** Princípios da qualidade
  - **2.4.4.** Sistema de gestão da qualidade segundo a Norma NP EN ISO 9001: 2000
  - **2.4.5.** Segurança, Higiene e Saúde
  - **2.4.6.** Organização do posto de trabalho
  - **2.4.7.** Gestão do espaço e do tempo

3. Classificar a organização

- **3.1.** Dimensão
- **3.2.** Propriedade
- **3.3.** Ramo de actividade

4. Estrutura organizacional

- **4.1.** Conceito e tipos
- **4.2.** Representação gráfica e análise

5. Comunicação organizacional

- **5.1.** Conceito, tipos e intervenientes
- **5.2.** A comunicação eficaz: regras e efeitos

6. Funções

- **6.1.** Produção
- **6.2.** Comercial
- **6.3.** Pessoal
- **6.4.** Financeira
- **6.5.** Planeamento Estratégico

0651	**Técnicas de digitação**	50 horas
Objetivos	**1.** Adoptar uma postura correta no posto de trabalho. **2.** Reconhecer os métodos e as técnicas de digitação.	

Conteúdos

1. Ergonomia do posto de trabalho

- **1.1.** Correcto posicionamento
- **1.2.** Adaptação do mobiliário

2. Tipos de teclado

- **2.1.** Partes constituintes, respetivos elementos e suas funções
- **2.2.** Principais funções automáticas

3. Formas de digitação

- **3.1.** Digitação na fila guia
  - **3.1.1.** Distribuição dos dedos pelo teclado
  - **3.1.2.** Capacitar a prática de pulsação
  - **3.1.3.** Uso e controlo da barra de espaços
  - **3.1.4.** Ginástica digitativa
- **3.2.** Digitação na fila superior
- **3.3.** Digitação na fila inferior
- **3.4.** Digitação na fila dos algarismos
- **3.5.** Velocidade de execução
- **3.6.** Concentração no texto e no teclado

6225	**Técnicas de normalização documental**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer e aplicar as normas documentais.	

Conteúdos

1. Normalização

- **1.1.** Principais normas
  - **1.1.1.** NP 5; NP 6; NP 7; NP 9; NP 13; NP 17; NP 950
- **1.2.** Tipo de letra
  - **1.2.1.** Mancha de escrita
  - **1.2.2.** Marginação
  - **1.2.3.** Entrelinhamento e espaçamento
  - **1.2.4.** Centragem vertical e horizontal

2. Técnicas de elaboração de documentação

2.1. Conceito e funções dos documentos

2.2. Classificação dos documentos

2.3. Tipos de documentos

2.3.1. Textos e relatórios

2.3.2. Cartas/Ofícios

2.3.3. Sobrescrito

2.3.4. Nota de serviço

2.3.5. Memorando

2.3.6. Comunicado/Comunicação/Nota informativa/Informação

2.3.7. Outros documentos

0653	**Arquivo - organização e manutenção**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar e aplicar as regras de funcionamento do arquivo, de acordo com as técnicas de tratamento de informação documental.	

Conteúdos

1. Arquivo – conceitos fundamentais

1.1. Conceito, funções e características do arquivo

1.2. Tipologia da documentação interna e externa (processos, registos, coleções e dossiês temáticos)

1.3. As unidades arquivísticas: constituição, ordenação e tipos

1.4. Transferência/Incorporação de documentos

2. Arquivo como sistema de informação

2.1. Operações com arquivos (recolha, separação, receção, registo, análise, tratamento, registo/descrição, despacho/difusão, expedição e arquivo)

2.2. Técnicas e métodos de arquivo

2.3. Sistemas de classificação dos documentos/codificação

2.4. Formas de recuperação e controlo dos registos

2.5. Actualização do arquivo

2.6. Prazos de conservação de documentos (utilidade, legalidade e historicidade)

2.7. Equipamentos de arquivo

2.8. Plano de arquivo

3. Novas tecnologias em arquivo

3.1. Sistemas magnéticos, óticos e micrográficos

3.2. Utilidade da micro-informática na gestão da documentação

0755	**Processador de texto - funcionalidades avançadas**	25 horas

Objetivos	**1.** Automatizar tarefas de edição e elaboração de documentos. **2.** Efectuar impressões em série. **3.** Elaborar e utilizar macros e formulários.

Conteúdos

1. Modelos e assistentes

- **1.1.** Criação de modelos
- **1.2.** Modelos pré-definidos
- **1.3.** Modelo normal
- **1.4.** Criação de documentos com recurso a assistentes

2. Impressão em série

- **2.1.** Documento principal
- **2.2.** Documento de dados

3. Formulários

- **3.1.** Criação de campos de formulários
- **3.2.** Preenchimento de formulários

4. Macros

- **4.1.** Criação
- **4.2.** Gravação
- **4.3.** Execução

0656	**Técnicas documentais em língua portuguesa**	50 horas
Objetivos	**1.** Aplicar as regras da norma linguística na comunicação escrita.	

Conteúdos

1. Comunicação escrita e norma linguística

- **1.1.** Importância da comunicação escrita na organização
- **1.2.** Detecção e correção de erros na comunicação escrita
- **1.3.** Dicionários e Prontuário

2. Técnicas de elaboração de documentação

- **2.1.** Partes constituintes de cada documento
- **2.2.** Assuntos usualmente tratados

0661	**Circuito documental na organização**	25 horas

Objetivos	**1.** Identificar os tipos de documentos existentes na organização, quer internos, quer externos. **2.** Aplicar as normas internas do tratamento do correio recebido e do expedido. **3.** Utilizar adequadamente os equipamentos associados ao circuito documental.

Conteúdos

1. Tipologia da documentação interna e externa

- **1.1.** Correspondência recebida
- **1.2.** Correspondência expedida
- **1.3.** Circuito da documentação interna

2. Utilização de equipamento

- **2.1.** Fotocopiadora
- **2.2.** Máquina de encadernar
- **2.3.** *Scanner*
- **2.4.** Fax
- **2.5.** Máquina de destruir papel

3. Tratamento do correio recebido

- **3.1.** Separação
- **3.2.** Abertura
- **3.3.** Registo
- **3.4.** Distribuição
- **3.5.** Despacho

4. Tratamento do correio expedido

- **4.1.** Verificação
- **4.2.** Registo
- **4.3.** Selecção
- **4.4.** Dobrar/Envelopar
- **4.5.** Pesagem/Expedição

5. Correio Electrónico

- **5.1.** Tratamento (recebido/expedido/arquivo)

6. Procedimentos de qualidade

- **6.1.** Normas internas do circuito de documentação
- **6.2.** Níveis de acessibilidade à correspondência recebida
- **6.3.** Fichas de controlo dos procedimentos

0654	**Ficheiros de contactos - organização e manutenção**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar, executar e gerir ficheiros.	

Conteúdos

1. Conceito e tipos
2. Funções
3. Operações com ficheiros
4. Recolha e registo de dados
   - **4.1.** Clientes
   - **4.2.** Fornecedores
   - **4.3.** Visitantes
   - **4.4.** Confidenciais
   - **4.5.** Pessoal

0695	**Gestão informatizada de documentos**	50 horas
Objetivos	**1.** Utilizar ferramentas eletrónicas na gestão documental.	

Conteúdos

1. Bases de Dados (Excel e Access)
2. PDF
3. Digitalização

0563	**Legislação comercial**	25 horas
Objetivos	**1.** Interpretar a legislação comercial relevante para a atividade da empresa.	

Conteúdos

1. Noções fundamentais de Direito
   - **1.1.** As fontes de Direito
   - **1.2.** Características da norma jurídica
   - **1.3.** Distinção entre direito público e direito privado
2. A empresa e o Direito
   - **2.1.** Tipos de empresas
     - **2.1.1.** Singulares
       - **2.1.1.1.** Empresário em nome individual
       - **2.1.1.2.** EIRL
     - **2.1.2.** Colectivas
       - **2.1.2.1.** Sociedades comerciais
         - **2.1.2.1.1.** Sociedade em nome colectivo

2.1.2.1.2. Sociedade por quotas

2.1.2.1.3. Sociedade em comandita

2.1.2.1.4. Sociedade anónima

2.1.2.1.5. Sociedade unipessoal

2.1.2.2. Sociedades civis

3. Contratos comerciais mais usuais

3.1. Contrato de compra e venda

3.2. Contrato de locação

3.3. Contrato de prestação de serviços

6223	**Direito aplicado às empresas - algumas especificidades**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar contratos comerciais especiais. **2.** Reconhecer legislação de proteção à propriedade industrial. **3.** Identificar processos de recuperação e de insolvência de empresas.	

Conteúdos

1. Contratos comerciais especiais

1.1. O contrato de agência

1.2. O contrato de concessão

1.3. O contrato de franquia (*franchising)*

1.4. O contrato de *leasing*

2. Propriedade industrial

2.1. Protecção das empresas

2.2. Propriedade industrial

2.3. Direito da Concorrência

3. Insolvência

3.1. Processos de recuperação

3.2. Processos de insolvência

0670	**Contrato de compra e venda**	25 horas
Objetivos	**1.** Preencher documentação relativa ao contrato de compra e venda.	

Conteúdos

1. Fases do processo de compra e venda

1.1. Encomenda

1.2. Entrega

1.3. Liquidação

1.4. Pagamento

2. Condições do processo de compra e venda

2.1. Qualidade e quantidade

2.2. Entrega

2.3. Preço

2.4. Pagamento/Recebimento

3. Outros documentos comerciais

3.1. Cheque

3.2. Letra

3.3. Livrança

3.4. Proposta de Desconto

3.5. Proposta de Cobrança

0668	**Ficheiros de armazém e contas correntes**	25 horas
Objetivos	**1.** Executar o apoio administrativo e logístico, associado à função de aprovisionamento.	

Conteúdos

1. Ficheiro de armazém

1.1. Códigos

1.2. Mercadorias

1.3. Armazenagens

1.4. Arquivo

2. Valorimetria das existências

2.1. FIFO

2.2. Custo médio ponderado

3. Contas correntes

3.1. Conceito e tipos

3.2. Bancárias

3.3. Clientes

3.4. Fornecedores

3.5. Mercadorias

0672	**Gestão económica das compras**	25 horas
Objetivos	**1.** Aplicar regras de gestão económica das compras.	

Conteúdos

1. Gestão económica dos stocks

1.1. Lote económico

1.2. Ponto de encomenda

1.3. Gráfico "dente de serra"

2. Classificação dos *stocks*

2.1. Método ABC

0571	**Aplicações informáticas de gestão - área comercial**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer as aplicações informáticas disponíveis para a área comercial. **2.** Executar documentos comerciais em suporte informático.	

Conteúdos

1. Aplicações informáticas

1.1. As aplicações informáticas e as organizações

1.2. As possibilidades das aplicações informáticas

2. Aplicação informática

2.1. Apresentação do *software*

2.2. Aplicação de Gestão Comercial

0658	**Língua inglesa - comunicação administrativa**	50 horas
Objetivos	**1.** Aplicar os princípios da compreensão e expressão oral e escrita em inglês. **2.** Redigir documentação de caráter administrativo na língua inglesa. **3.** Aplicar o vocabulário de atendimento na língua inglesa.	

Conteúdos

1. Comunicação escrita em língua inglesa

1.1. Tradução e retroversão

1.2. Documentação administrativa

2. Comunicação telefónica

2.1. Identificação de interlocutor

2.2. Estabelecer diálogos

3. Vocabulário de atendimento

3.1. Saudação/Apresentação

3.2. Estabelecer diálogos

3.3. Simulação de situações diversas de atendimento

4. Estrutura orgânica da empresa

4.1. Cargos

4.2. Funções

4.3. Departamentos

0659	**Língua inglesa - documentação comercial**	50 horas
Objetivos	**1.** Identificar os documentos comerciais e redigi-los em inglês. **2.** Identificar a terminologia específica associada à atividade comercial.	

Conteúdos

1. Documentação comercial – inglês técnico

1.1. Formas e normas documentais

1.2. Documentação comercial

1.2.1. Encomenda

1.2.2. Factura

1.2.3. Nota de débito e de crédito

1.2.4. Recibo

1.2.5. Cheque

1.2.6. Letra

2. Terminologia específica

2.1. Importação/Exportação

2.2. Bancos

2.3. Encomendas

2.4. Vendas

2.5. Transportes

2.6. Descontos

2.7. *Incoterms*

2.8. Pagamentos

0666	**Noções básicas de fiscalidade e impostos sobre o consumo**	50 horas
Objetivos	**1.** Identificar, interpretar e aplicar os principais conceitos de fiscalidade. **2.** Identificar os princípios subjacentes ao Imposto sobre o valor acrescentado (IVA).	

Conteúdos

1. Actividade financeira do Estado

1.1. Receitas públicas

1.1.1. Receitas coativas e receitas voluntárias

1.1.2. Receitas patrimoniais e receitas creditivas

1.2. Reforma da tributação indireta

1.3. Adopção do IVA como modelo comunitário de tributação

2. Direito fiscal

2.1. Natureza e fontes do direito fiscal

3. Impostos

3.1. Noção e fases do imposto

3.2. Tributação direta e tributação indireta

3.3. Classificação dos impostos

3.4. Finalidades fiscais e extra finais dos impostos

3.5. Objectivos da tributação

3.6. Benefícios fiscais

4. Características dos impostos

4.1. Impostos gerais sobre o consumo

4.2. Imposto plurifásico não cumulativo

4.3. Método de funcionamento do imposto

4.4. Neutralidade do imposto

4.5. IVA e o princípio do destino

5. Incidência dos impostos

5.1. Incidência real ou objectiva

5.2. Incidência pessoal ou subjectiva

5.3. Localização das prestações de serviços

5.4. Serviços relacionados com imóveis

5.5. Transporte intracomunitário de bens

5.6. Casos particulares

5.7. Isenções

5.8. Valor tributável

5.9. Taxas

5.10. Direito à dedução e apuramento de imposto

5.11. Reembolsos

5.12. Sujeitos passivos mistos

5.13. Obrigações

5.14. Regimes especiais

5.15. Regime do IVA nas transacções intracomunitárias

6227	**Tributação das pessoas coletivas (IRC)**	25 horas
Objetivos	**1.** Definir os conceitos afetos ao imposto sobre o rendimento de pessoas coletivas (IRC).	

Conteúdos

1. Incidência do IRC

- **1.1.** Incidência real ou objectiva
- **1.2.** Incidência pessoal ou subjectiva
- **1.3.** Base do imposto
- **1.4.** Entidades que exercem a título principal uma atividade industrial, comercial ou agrícola
- **1.5.** Entidades não residentes com estabelecimento estável em território português

2. Isenções do IRC

- **2.1.** Isenções reais
- **2.2.** Isenções pessoais

3. Apuramento da matéria colectável

- **3.1.** Obrigações declarativas em termos genéricos

6222	**Introdução ao código de contas e normas contabilísticas**	25 horas
Objetivos	**1.** Executar lançamentos contabilísticos.	

Conteúdos

1. Código das contas (CC)

- **1.1.** Meios Financeiros Líquidos
- **1.2.** Contas a Receber e a Pagar
- **1.3.** Inventários e Ativos Biológicos
- **1.4.** Investimentos
- **1.5.** Capital, reservas e resultados transitados
- **1.6.** Gastos
- **1.7.** Rendimentos
- **1.8.** Resultados

2. Lançamentos contabilísticos

- **2.1.** Debitar e Creditar
- **2.2.** Operações com as contas

6214	**Sistema de Normalização Contabilística**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar e interpretar os conceitos fundamentais da contabilidade.	

Conteúdos

1. O contexto contabilístico

1.1. Normalização

1.2. Justo valor – credibilidade

1.3. As empresas e os profissionais da contabilidade

2. Organização formal do SNC

2.1. Bases para a Apresentação das Demonstrações Financeiras (BADF)

2.2. Modelos de Demonstrações Financeiras (MDF) (Anexo com compilação das divulgações exigidas pelas NCRFs)

2.3. Código de Contas (CC) (com Quadro Síntese e de Notas de Enquadramento)

2.4. Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro (NCRF)

2.5. Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Pequenas Entidades (NCRF-PE)

2.6. Normas Interpretativas (NI)

2.7. Estrutura Conceptual

2.7.1. Finalidade das DF

2.7.2. Utentes e necessidades de informação

2.7.3. Objectivos das DF

2.7.4. Características qualitativas

2.7.5. Mensuração dos elementos das DF

2.7.6. Capital e Manutenção de capital

3. Conceitos contabilísticos

3.1. Património

3.2. Inventário

6216	**Modelos de demonstrações financeiras**	50 horas
Objetivos	**1.** Interpretar e preencher modelos de demonstrações financeiras.	

Conteúdos

1. Modelos de Demonstrações Financeiras (MDF)

1.1. Balanço

1.2. Demonstração dos resultados por natureza

1.3. Demonstração dos resultados por funções

1.4. Demonstração das alterações no capital próprio

1.5. Demonstração dos fluxos de caixa – método directo

1.6. Demonstração dos fluxos de caixa – método indirecto

1.7. Anexo

0664	**Aplicações informáticas de contabilidade**	25 horas
Objetivos	**1.** Utilizar uma aplicação informática de contabilidade.	

Conteúdos

1. Aplicações informáticas

1.1. As aplicações informáticas e as organizações

1.2. Aspossibilidades das aplicações informáticas

2. Aplicação informática

2.1. Apresentação do *software*

2.2. Aplicação de contabilidade

0674	**Função pessoal - legislação laboral**	25 horas
Objetivos	**1.** Aplicar a legislação laboral na área da contratação geral do trabalho.	

Conteúdos

1. Função pessoal

1.1. Conceito

1.2. Objectivos

1.3. Tarefas

1.4. Interacção entre pessoal e organização

2. Direito de trabalho

2.1. Conceito e princípios gerais

2.2. Direitos e deveres das partes

3. Contrato de trabalho

3.1. Elementos essenciais a um contrato

3.2. Formas de cessação

3.3. Condições de celebração e de caducidade do contrato de trabalho a termo

3.4. Duração e organização do tempo de trabalho: férias e faltas

3.5. Vicissitudes contratuais

0676	**Legislação fiscal na função pessoal**	25 horas
Objetivos	**1.** Interpretar e aplicar a legislação fiscal na função pessoal.	

Conteúdos

1. Legislação fiscal

1.1. Conceito de direito fiscal

1.2. Fontes do direito fiscal

2. Imposto sobre o rendimento de pessoas singulares (IRS)

2.1. Implicações para o sujeito passivo

2.2. Repercussão na empresa

2.3. Estrutura deste imposto

2.4. Determinação do rendimento colectável

3. Restantes contribuições

3.1. Imposto de selo

3.2. Outros impostos

8534	**Sistema de segurança social**	25 horas
Objetivos	**1.** Caraterizar o sistema de segurança social em Portugal. **2.** Caraterizar os regimes de relação jurídica de vinculação e contributiva. **3.** Interpretar a documentação obrigatória do sistema social.	

Conteúdos

1. Segurança social em Portugal

1.1. Direito à segurança social

1.2. Princípios básicos

1.3. Regime geral contributivo do Sistema Previdencial

1.4. Regime geral dos trabalhadores por conta de outrem

2. Relação jurídica de vinculação: Regime e documentação obrigatória

3. Relação jurídica contributiva: Regime e documentação obrigatória

4. Folha de contribuições

5. Incidência contributiva

6. Isenções

7. Taxas contributivas

8. Trabalhadores integrados em categorias ou situações específicas

0677	**Recursos humanos - processos de recrutamento, seleção e admissão**	25 horas
Objetivos	**1.** Executar tarefas de apoio administrativo ao recrutamento, seleção e admissão de pessoal.	

Conteúdos

1. Técnicas de recursos humanos

1.1. A diferença entre recrutar e seleccionar

1.2. Necessidades de recrutamento

1.2.1. Diferentes tipos de recrutamento (externo e interno)

2. Fases do recrutamento e selecção

2.1. Diversas fontes de recrutamento (anúncios, bolsa de candidaturas, contactos, *sites* e outros)

2.2. Fases e instrumentos de selecção

2.2.1. Triagem curricular

2.2.2. Os testes e as entrevistas

2.2.3. Comunicação de resultados

3. Admissão de pessoal

3.1. Acolhimento na empresa

3.2. Abertura do processo

3.3. Processos individuais de pessoal

4. Base de dados do pessoal

4.1. Organização e Manutenção

0678	**Recursos Humanos - processamento de vencimentos**	25 horas
Objetivos	**1.** Executar o cálculo de remunerações e processar o respetivo pagamento.	

Conteúdos

1. A diferença entre Remuneração e Retribuição

2. Outros abonos

3. Assiduidade

4. Comissões

5. Outros abonos sujeitos ou isentos de TSU e IRS

6. Remuneração base

7. Trabalho suplementar

8. Remuneração bruta

9. Regime de férias, feriados e faltas

10. Mútuo acordo e compensação por caducidade do contrato

11. Regime de contribuição para a Segurança Social

12. Impostos

13. Descontos facultativos

14. Remuneração líquida

15. Emissão de recibos

16. Pagamento de remunerações

16.1. Transferência bancária

16.2. Emissão de cheque

0673	**Controlo de tesouraria**	25 horas

Objetivos	**1.** Executar o controlo de tesouraria utilizando a folha de cálculo.

Conteúdos

1. Controlo de tesouraria

- **1.1.** Objectivos
- **1.2.** Natureza do controlo
- **1.3.** Processos de controlo

2. Sistema de controlo

- **2.1.** Características
- **2.2.** Fases
- **2.3.** Condições de eficácia

3. Instrumento de controlo

- **3.1.** Planeamento estratégico
- **3.2.** Planeamento operacional
- **3.3.** Análise dos desvios

4. Tarefas de tesouraria

- **4.1.** Recebimentos
- **4.2.** Cobranças
- **4.3.** Pagamentos
- **4.4.** Controlo
- **4.5.** Orçamento de tesouraria

0704	**Atendimento - técnicas de comunicação**	25 horas
Objetivos	**1.** Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.	

Conteúdos

1. Etapas do atendimento

- **1.1.** Acolhimento
  - **1.1.1.** Diferentes tipos de contextos
  - **1.1.2.** Diferentes tipos de públicos
  - **1.1.3.** Características essenciais do atendedor
  - **1.1.4.** Aspetos comunicacionais verbais e não verbais
  - **1.1.5.** Escuta ativa
  - **1.1.6.** Alinhamento com o contexto organizacional
  - **1.1.7.** Resolução / Encaminhamento da situação
  - **1.1.8.** Despedida

2. Regras do atendimento presencial e telefónico

2.1. Códigos de comunicação verbal e /ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento

2.2. Facilitadores de comunicação

1602	**Gestão de reclamações e conflitos com clientes/fornecedores**	50 horas
Objetivos	**1.** Gerir reclamações e conflitos com clientes e fornecedores.	

Conteúdos

1. Natureza dos conflitos

2. Efeitos positivos e negativos dos conflitos

3. Causas dos conflitos

4. Causas de tensões

5. Modos de lidar com os conflitos

6. Propostas de solução

7. Razões que provocam a insatisfação do cliente

8. Gestão da agressividade dos clientes

9. Gestão emocional

10. Quadro de competência emocional

11. Conceito, tipologia e caracterização de objeções/reclamações

12. Percepção da reclamação e análise de potenciais causas utilizando o diagrama de causa a efeito

13. Atitudes de base a uma comunicação eficaz e eficiente

14. Negociação e reconhecimento das atitudes pessoais potenciadoras do acordo através da gestão construtiva de desacordos

15. Conceitos e caracterização da confiança e suspeição

6736	**Recursos humanos – relatório único**	25 horas
Objetivos	**1.** Preencher e analisar o relatório único, dando cumprimento às obrigações legais.	

Conteúdos

1. Relatório Único

1.1. Anexo A – Quadro de pessoal/reportado ao mês de Outubro

1.2. Anexo B – Fluxo de entrada ou saída de trabalhadores

1.3. Anexo C – Relatório anual da formação contínua

1.4. Anexo D – Relatório anual da atividade do serviço de segurança e saúde no trabalho

1.5. Anexo E – Greves

1.6. Anexo F – Informação sobre prestadores de serviço

6228	**Organização de eventos nacionais e internacionais**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer o papel do apoio administrativo nos diferentes tipos de eventos nacionais e internacionais. **2.** Identificar e aplicar as regras protocolares.	

Conteúdos

1. Organização de eventos internacionais

2. Os vários tipos de reuniões

- **2.1.** Cimeiras
- **2.2.** Negociações
- **2.3.** Seminários
- **2.4.** Congressos
- **2.5.** Conferências
- **2.6.** Colóquios/Palestras
- **2.7.** Simpósios
- **2.8.** *Workshops*

3. Funções da comissão organizadora

4. Funções do secretariado

5. Lei das Precedências do Protocolo do Estado Português (Lei nº 40/2006)

6. Regras protocolares

7. O Protocolo da União Europeia

8. Planeamento e organização

- **8.1.** Objectivos do evento
- **8.2.** Participantes – nacionais e estrangeiros
- **8.3.** Organização das mesas de honra
- **8.4.** Participação de entidades oficiais, públicas ou privadas
- **8.5.** Programa do evento
- **8.6.** Elaboração de convites
- **8.7.** Programa social para participantes e acompanhantes
- **8.8.** Organização das refeições
- **8.9.** Como sentar os convidados à mesa
- **8.10.** Recepção de convidados e participantes no aeroporto
- **8.11.** Ofertas
- **8.12.** Colocação de bandeiras

6229	**Código dos contratos públicos: a execução dos contratos**	25 horas

Objetivos	**1.** Identificar as normas do Código dos Contratos Públicos referentes à fase de execução.

Conteúdos

1. A formação dos contratos públicos

1.1. Cumprimento das obrigações de transposição das Diretivas Comunitárias

1.2. Identificação das decisões a tomar (critérios de escolha), tipos de peças do procedimento e suas fases

2. Noção e natureza dos contratos administrativos

2.1. Distinção entre contrato público e administrativo

2.2. Reconhecimento e aplicação dos índices de administratividade do CCP

2.3. Distinção entre contratos de colaboração e de atribuição

3. Aspectos fundamentais dos contratos administrativos em geral

3.1. Formalidades da celebração dos contratos

3.2. Actos e declarações negociais na fase da execução

3.3. Violação das clausulas do contrato (atrasos e incumprimentos)

3.4. Procedimentos de aplicação de sanções ao co-contratante

3.5. Actos e forma das notificações na fase de execução

4. Os contratos administrativos em especial

4.1. Contratos empreitadas de obras públicas

4.2. Contratos de concessões de obras públicas e de serviços públicos

4.3. Contratos de aquisição de bens

4.4. Contratos de aquisição de serviços

10855	**SNC-AP – Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar os objetivos da contabilidade pública no contexto da harmonização contabilística. **2.** Implementar um sistema de contabilidade, atendendo aos conceitos, regras e procedimentos previstos no SNC-AP. **3.** Identificar as regras fundamentais para registo das principais operações contabilísticas efetuadas pelas Administrações Públicas. **4.** Elaborar documentos de prestação de contas.	

Conteúdos

1. Contabilidade pública

1.1. Setor público

1.1.1. Noção e composição

1.2. Serviço público

1.2.1. Noção, objetivos, comparação com serviço privado

1.3. Evolução da contabilidade Pública em Portugal1.3.1. Reforma Administrativa e Financeira do Estado -

(RAFE)

1.3.1. Plano Oficial de Contabilidade Publico - POCP

1.3.2. Normalização contabilística em Portugal para o Sector Público

2. Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP)

2.1. Objetivos

2.2. Âmbito

2.3. Regimes

2.4. Estrutura normativa

2.5. Estrutura conceptual (anexo I)

2.5.1. Finalidade

2.5.2. Objetivos e utilizadores das Demonstrações Financeiras

2.5.3. Características qualitativas

2.5.4. Elementos das Demonstrações Financeiras

2.5.5. Mensuração dos elementos

2.6. Normas de Contabilidade Pública – Regime geral (anexo II)

2.6.1. Contabilidade Financeira – NCP 1 a NCP 25

2.6.2. Contabilidade Orçamental – NCP 26

2.6.3. Contabilidade de Custos e de Gestão – NCP 27

2.7. Plano de contas multidimensional (anexo III)

2.7.1. Quadro de contas

2.7.2. Estudo das principais contas

2.7.3. Classificadores complementares

6230	**Regime de contrato de trabalho em funções públicas**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer e aplicar legislação sobreo regime de contrato de trabalho em funções públicas (RCTFP).	

Conteúdos

1. A introdução do contrato de trabalho na Administração Pública e as suas especificidades

2. A articulação do RCTFP com a Lei nº12-A/2008, de 27 de Fevereiro (LVCR)

3. Fontes de direito do contrato de trabalho em funções públicas

4. O contrato de trabalho em funções públicas

4.1. Formação do contrato

4.2. Direitos, deveres e garantias das partes

4.3. Contrato a termo (pressupostos, duração, regras especiais, direito transitório)

5. A prestação do trabalho e os novos regimes de duração e organização do tempo de trabalho

6. A redução da atividade e suspensão do contrato: factos que a determinam, licenças, pré-reforma

7. A cessação do contrato de trabalho em funções públicas: modalidades de cessação e regimes aplicáveis

8. As estruturas de representação coletiva dos trabalhadores: comissões de trabalhadores e associações sindicais

9. Direitos de exercício coletivo: direito de associação sindical e greve

10. A contratação coletiva

10.1. Instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho, representação e legitimidade das associações sindicais

10.2. Resolução de conflitos coletivos, vigência dos acordos coletivos de trabalho, caducidade e arbitragem necessária

11. A lei preambular do RCTFP

6231	**Língua espanhola - comunicação administrativa**	50 horas
Objetivos	**1.** Aplicar os princípios da compreensão e expressão oral e escrita em espanhol. **2.** Redigir documentação de caráter administrativo em língua espanhola. **3.** Aplicar o vocabulário de atendimento em língua espanhola.	

Conteúdos

1. Comunicação escrita em língua espanhola

1.1. Tradução e retroversão

1.2. Documentação administrativa

2. Comunicação telefónica

2.1. Identificação de interlocutor

2.2. Estabelecer diálogos

3. Vocabulário de atendimento

3.1. Saudação/Apresentação

3.2. Estabelecer diálogos

3.3. Simulação de situações diversas de atendimento

4. Estrutura orgânica da empresa

4.1. Cargos

4.2. FunçõesDepartamentos

0679	**Recursos humanos - balanço social**	25 horas
Objetivos	**1.** Preencher e analisar o balanço social, dando cumprimento às obrigações legais.	

Conteúdos

1. Conceito e objectivo

2. Requisitos

3. Estrutura

4. Recolha de dados

5. Redacção para análise

6. Versão final

7. Comparação de dados/indicadores estatísticos

0698	**Língua francesa - comunicação administrativa**	50 horas
Objetivos	**1.** Aplicar os princípios da compreensão e expressão oral e escrita em francês. **2.** Redigir documentação de caráter administrativo na língua francês. **3.** Aplicar o vocabulário de atendimento na língua francesa.	

Conteúdos

1. Comunicação escrita em língua francesa

- **1.1.** Tradução e retroversão
- **1.2.** Documentação Administrativa

2. Comunicação Telefónica

- **2.1.** Identificador do interlocutor
- **2.2.** Estabelecer diálogos

3. Vocabulário de atendimento

- **3.1.** Saudação/Apresentação
- **3.2.** Estabelecer diálogos
- **3.3.** Simulação de situações diversas de atendimento

4. Estrutura orgânica da empresa

- **4.1.** Cargos
- **4.2.** Funções
- **4.3.** Departamentos

6900	**Língua alemã - comunicação administrativa**	50 horas
Objetivos	**1.** Aplicar os princípios da compreensão e expressão oral e escrita em alemão. **2.** Redigir documentação de caráter administrativo em língua alemã. **3.** Aplicar o vocabulário de atendimento em língua alemã.	

Conteúdos

1. Comunicação escrita em língua alemã

- **1.1.** Tradução e retroversão
- **1.2.** Documentação administrativa

2. Comunicação telefónica

- **2.1.** Identificação de interlocutor
- **2.2.** Estabelecer diálogos

3. Vocabulário de atendimento

3.1. Saudação/Apresentação

3.2. Estabelecer diálogos

3.3. Simulação de situações diversas de atendimento

4. Estrutura orgânica da empresa

4.1. Cargos

4.2. Funções

4.3. Departamentos

6901	**Língua italiana - comunicação administrativa**	50 horas
Objetivos	**1.** Aplicar os princípios da compreensão e expressão oral e escrita em italiano. **2.** Redigir documentação de caráter administrativo em língua italiana. **3.** Aplicar o vocabulário de atendimento em língua italiana.	

Conteúdos

1. Comunicação escrita em língua italiana

1.1. Tradução e retroversão

1.2. Documentação administrativa

2. Comunicação telefónica

2.1. Identificação de interlocutor

2.2. Estabelecer diálogos

3. Vocabulário de atendimento

3.1. Saudação/Apresentação

3.2. Estabelecer diálogos

3.3. Simulação de situações diversas de atendimento

4. Estrutura orgânica da empresa

4.1. Cargos

4.2. Funções

4.3. Departamentos

6232	**Língua espanhola - documentação comercial**	50 horas
Objetivos	**1.** Identificar os documentos comerciais e redigi-los em espanhol. **2.** Identificar a terminologia específica associada à atividade comercial.	

Conteúdos

1. Documentação comercial – espanhol técnico

- **1.1.** Formas e normas documentais
- **1.2.** Documentação comercial
  - **1.2.1.** Encomenda
  - **1.2.2.** Factura
  - **1.2.3.** Nota de débito e de crédito
  - **1.2.4.** Recibo
  - **1.2.5.** Cheque
  - **1.2.6.** Letra

2. Terminologia específica

- **2.1.** Importação/Exportação
- **2.2.** Bancos
- **2.3.** Encomendas
- **2.4.** Vendas
- **2.5.** Transportes
- **2.6.** Descontos
- **2.7.** "Incoterms"
- **2.8.** Pagamentos

0699	**Língua francesa - documentação comercial**	50 horas
Objetivos	**1.** Identificar os documentos comerciais e redigi-los em francês. **2.** Identificar a terminologia específica associada à atividade comercial.	

Conteúdos

1. Documentação comercial - francês técnico

- **1.1.** Formatos e normas documentais
- **1.2.** Documentação Comercial
  - **1.2.1.** Encomenda
  - **1.2.2.** Factura
  - **1.2.3.** Nota de débito e de crédito
  - **1.2.4.** Recibo
  - **1.2.5.** Cheque
  - **1.2.6.** Letra

2. Terminologia específica

- **2.1.** Importação/exportação
- **2.2.** Bancos
- **2.3.** Encomendas
- **2.4.** Vendas
- **2.5.** Transportes
- **2.6.** Descontos
- **2.7.** *Incoterms*

2.8. Pagamentos

6903	**Língua alemã - documentação comercial**	50 horas
Objetivos	**1.** Identificar os documentos comerciais e redigi-los em alemão. **2.** Identificar a terminologia específica associada à atividade comercial.	

Conteúdos

1. Documentação comercial – alemão técnico

1.1. Formas e normas documentais

1.2. Documentação comercial

1.2.1. Encomenda

1.2.2. Factura

1.2.3. Nota de débito e de crédito

1.2.4. Recibo

1.2.5. Cheque

1.2.6. Letra

2. Terminologia específica

2.1. Importação/Exportação

2.2. Bancos

2.3. Encomendas

2.4. Vendas

2.5. Transportes

2.6. Descontos

2.7. "Incoterms"

2.8. Pagamentos

6904	**Língua italiana - documentação comercial**	50 horas
Objetivos	**1.** Identificar os documentos comerciais e redigi-los em italiano. **2.** Identificar a terminologia específica associada à atividade comercial.	

Conteúdos

1. Documentação comercial – italiano técnico

1.1. Formas e normas documentais

1.2. Documentação comercial

1.2.1. Encomenda

1.2.2. Factura

1.2.3. Nota de débito e de crédito

1.2.4. Recibo

1.2.5. Cheque

1.2.6. Letra

2. Terminologia específica

2.1. Importação/Exportação

2.2. Bancos

2.3. Encomendas

2.4. Vendas

2.5. Transportes

2.6. Descontos

2.7. "Incoterms"

2.8. Pagamentos

7852	**Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento**	25 horas
Objetivos	**1.** Explicar o conceito de empreendedorismo. **2.** Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor. **3.** Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras. **4.** Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor. **5.** Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.	

Conteúdos

1. Empreendedorismo

1.1. Conceito de empreendedorismo

1.2. Vantagens de ser empreendedor

1.3. Espírito empreendedor versus espírito empresarial

2. Autodiagnóstico de competências empreendedoras

2.1. Diagnóstico da experiência de vida

2.2. Diagnóstico de conhecimento das "realidades profissionais"

2.3. Determinação do "perfil próprio" e autoconhecimento

2.4. Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor

3. Caráterísticas e competências-chave do perfil empreendedor

3.1. Pessoais

3.1.1. Autoconfiança e automotivação

3.1.2. Capacidade de decisão e de assumir riscos

3.1.3. Persistência e resiliência

3.1.4. Persuasão

3.1.5. Concretização

3.2. Técnicas

3.2.1. Área de negócio e de orientação para o cliente

3.2.2. Planeamento, organização e domínio das TIC

3.2.3. Liderança e trabalho em equipa

4. Fatores que inibem o empreendedorismo

5. Diagnóstico de necessidades do empreendedor

5.1. Necessidades de caráter pessoal

5.2. Necessidades de caráter técnico

6. Empreendedor - autoavaliação

6.1. Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7853	**Ideias e oportunidades de negócio**	50 horas
Objetivos	**1.** Identificar os desafios e problemas como oportunidades. **2.** Identificar ideias de criação de pequenos negócios, reconhecendo as necessidades do público-alvo e do mercado. **3.** Descrever, analisar e avaliar uma ideia de negócio capaz de satisfazer necessidades. **4.** Identificar e aplicar as diferentes formas de recolha de informação necessária à criação e orientação de um negócio. **5.** Reconhecer a viabilidade de uma proposta de negócio, identificando os diferentes fatores de sucesso e insucesso. **6.** Reconhecer as características de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução. **7.** Identificar os financiamentos, apoios e incentivos ao desenvolvimento de um negócio, em função da sua natureza e plano operacional.	

Conteúdos

1. Criação e desenvolvimento de ideias/oportunidades de negócio

1.1. Noção de negócio sustentável

1.2. Identificação e satisfação das necessidades

1.2.1. Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores

1.2.2. Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação

2. Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio

2.1. Conceito básico de negócio

2.1.1. Como resposta às necessidades da sociedade

2.2. Das oportunidades às ideias de negócio

2.2.1. Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias

2.2.2. Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)

2.2.3. Descrição de uma ideia de negócio

2.3. Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes

3. Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado

3.1. Formas de recolha de informação

3.1.1. Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores

3.1.2. Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes

3.2. Tipo de informação a recolher

3.2.1. O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência

3.2.2. Os produtos ou serviços

3.2.3. O local, as instalações e os equipamentos

3.2.4. A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks

3.2.5. Os meios de promoção e os clientes

3.2.6. O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos

4. Análise de experiências de criação de negócios

4.1. Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo

4.1.1. Por setor de atividade/mercado

4.1.2. Por negócio

4.2. Modelos de negócio

4.2.1. Benchmarking

4.2.2. Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes

4.2.3. Parceria de outsourcing

4.2.4. Franchising

4.2.5. Estruturação de raiz

4.2.6. Outras modalidades

5. Definição do negócio e do target

5.1. Definição sumária do negócio

5.2. Descrição sumária das atividades

5.3. Target a atingir

6. Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios

6.1. Meios e recursos de apoio à criação de negócios

6.2. Serviços e apoios públicos – programas e medidas

6.3. Banca, apoios privados e capitais próprios

6.4. Parcerias

7. Desenvolvimento e validação da ideia de negócio

7.1. Análise do negócio a criar e sua validação prévia

7.2. Análise crítica do mercado

7.2.1. Estudos de mercado

7.2.2. Segmentação de mercado

7.3. Análise crítica do negócio e/ou produto

7.3.1. Vantagens e desvantagens

7.3.2. Mercado e concorrência

7.3.3. Potencial de desenvolvimento

7.3.4. Instalação de arranque

7.4. Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social

8. Tipos de negócio

8.1. Natureza e constituição jurídica do negócio

8.1.1. Atividade liberal

8.1.2. Empresário em nome individual

8.1.3. Sociedade por quotas

9. Contacto com entidades e recolha de informação no terreno

9.1. Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, …)

9.2. Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc…)

7854	**Plano de negócio – criação de micronegócios**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho. **2.** Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio. **3.** Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver. **4.** Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira. **5.** Elaborar um plano de negócio.	

Conteúdos

1. Planeamento e organização do trabalho

1.1. Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo

1.2. Atitude, trabalho e orientação para os resultados

2. Conceito de plano de ação e de negócio

2.1. Principais fatores de êxito e de risco nos negócios

2.2. Análise de experiências de negócio

2.2.1. Negócios de sucesso

2.2.2. Insucesso nos negócios

2.3. Análise SWOT do negócio

2.3.1. Pontos fortes e fracos

2.3.2. Oportunidades e ameaças ou riscos

2.4. Segmentação do mercado

2.4.1. Abordagem e estudo do mercado

2.4.2. Mercado concorrencial

2.4.3. Estratégias de penetração no mercado

2.4.4. Perspetivas futuras de mercado

3. Plano de ação

3.1. Elaboração do plano individual de ação

3.1.1. Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio

3.1.2. Processo de angariação de clientes e negociação contratual

4. Estratégia empresarial

4.1. Análise, formulação e posicionamento estratégico

4.2. Formulação estratégica

4.3. Planeamento, implementação e controlo de estratégias

4.4. Negócios de base tecnológica | Start-up

4.5. Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures

4.6. Estratégias de internacionalização

4.7. Qualidade e inovação na empresa

5. Plano de negócio

5.1. Principais características de um plano de negócio

5.1.1. Objetivos

5.1.2. Mercado, interno e externo, e política comercial

5.1.3. Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa

5.1.4. Etapas e atividades

5.1.5. Recursos humanos

5.1.6. Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)

5.2. Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo

5.2.1. Elaboração do plano de ação

5.2.2. Elaboração do plano de marketing

5.2.3. Desvios ao plano

5.3. Avaliação do potencial de rendimento do negócio

5.4. Elaboração do plano de aquisições e orçamento

5.5. Definição da necessidade de empréstimo financeiro

5.6. Acompanhamento do plano de negócio

6. Negociação com os financiadores

7855	**Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios**	50 horas
Objetivos	**1.** Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho. **2.** Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio. **3.** Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver. **4.** Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira. **5.** Reconhecer a estratégia geral e comercial de uma empresa. **6.** Reconhecer a estratégia de I&D de uma empresa. **7.** Reconhecer os tipos de financiamento e os produtos financeiros. **8.** Elaborar um plano de marketing, de acordo com a estratégia definida. **9.** Elaborar um plano de negócio.	

Conteúdos

1. Planeamento e organização do trabalho

1.1. Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo

1.2. Atitude, trabalho e orientação para os resultados

2. Conceito de plano de ação e de negócio

2.1. Principais fatores de êxito e de risco nos negócios

2.2. Análise de experiências de negócio

2.2.1. Negócios de sucesso

2.2.2. Insucesso nos negócios

2.3. Análise SWOT do negócio

2.3.1. Pontos fortes e fracos

2.3.2. Oportunidades e ameaças ou riscos

2.4. Segmentação do mercado

2.4.1. Abordagem e estudo do mercado

2.4.2. Mercado concorrencial

2.4.3. Estratégias de penetração no mercado

2.4.4. Perspetivas futuras de mercado

3. Plano de ação

3.1. Elaboração do plano individual de ação

3.1.1. Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio

3.1.2. Processo de angariação de clientes e negociação contratual

4. Estratégia empresarial

4.1. Análise, formulação e posicionamento estratégico

4.2. Formulação estratégica

4.3. Planeamento, implementação e controlo de estratégias

4.4. Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures

4.5. Estratégias de internacionalização

4.6. Qualidade e inovação na empresa

5. Estratégia comercial e planeamento de marketing

5.1. Planeamento estratégico de marketing

5.2. Planeamento operacional de marketing (marketing mix)

5.3. Meios tradicionais e meios de base tecnológica (e-marketing)

5.4. Marketing internacional | Plataformas multiculturais de negócio (da organização ao consumidor)

5.5. Contacto com os clientes | Hábitos de consumo

5.6. Elaboração do plano de marketing

5.6.1. Projeto de promoção e publicidade

5.6.2. Execução de materiais de promoção e divulgação

6. Estratégia de I&D

6.1. Incubação de empresas

6.1.1. Estrutura de incubação

6.1.2. Tipologias de serviço

6.2. Negócios de base tecnológica | Start-up

6.3. Patentes internacionais

6.4. Transferência de tecnologia

7. Financiamento

7.1. Tipos de abordagem ao financiador

7.2. Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)

7.3. Produtos financeiros mais específicos (leasing, renting, factoring, …)

8. Plano de negócio

8.1. Principais características de um plano de negócio

8.1.1. Objetivos

8.1.2. Mercado, interno e externo, e política comercial

8.1.3. Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa

8.1.4. Etapas e atividades

8.1.5. Recursos humanos

8.1.6. Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)

8.2. Desenvolvimento do conceito de negócio

8.3. Proposta de valor

8.4. Processo de tomada de decisão

8.5. Reformulação do produto/serviço

8.6. Orientação estratégica (plano de médio e longo prazo)

8.6.1. Desenvolvimento estratégico de comercialização

8.7. Estratégia de controlo de negócio

8.8. Planeamento financeiro

8.8.1. Elaboração do plano de aquisições e orçamento

8.8.2. Definição da necessidade de empréstimo financeiro

8.8.3. Estimativa dos juros e amortizações

8.8.4. Avaliação do potencial de rendimento do negócio

8.9. Acompanhamento da consecução do plano de negócio

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 empreendorismo
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

10672	**Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais**	25 horas

Objetivos	**1.** Identificar a importância do direito fundamental à proteção de dados pessoais. **2.** Reconhecer as implicações do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) na respetiva atividade profissional. **3.** Reconhecer a importância da integração do RGPD com as diferentes normas dos Sistemas de Gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança, Segurança Informática, …).

Conteúdos

1. Direito fundamental à proteção de dados pessoais como autocontrolo da informação que nos respeita

2. Regulamento Geral de Proteção de Dados

- **2.1.** Principais conceitos, princípios e atores
- **2.2.** Obrigações dos responsáveis pelo tratamento e subcontratantes
- **2.3.** Direitos dos titulares dos dados
- **2.4.** Fiscalização

3. Implementação do RGPD – aspetos críticos / considerações gerais

- **3.1.** Ciclo de Vida do Processo de Implementação do RGPD
- **3.2.** Questões da Segurança Informática
- **3.3.** Questões da sua integração com os Sistemas de Gestão

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 infeciosa (isolamento, contacto com assistência médica, limpeza e desinfeção, 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. Deteção 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