



REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

Referencial Formação

Pessoas Com Deficiência ou Incapacidade (PCDI)



Área de Formação

341. Comércio

Itinerário de Formação

34104. Logística e Armazenagem

Código e Designação do Referencial de

341026 - Operador/a de Armazenagem

Formação

Nível de Formação: 1

Nível de

Formação: 1

Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade

Modalidades de desenvolvimento

Observações

A CERCIMA organizou este curso com base nas unidades existente nos Referenciais do Catálogo Nacional de Qualificações, tomando como critérios o conjunto de tarefas realizadas pelos formandos(a)s em Contexto de Trabalho e análise de ofertas de emprego.

- 1- Introdução
- 2- Perfil de Saída
- 3- Organização da Formação
- 4- Metodologias de Formação
- 5- Desenvolvimento da Formação
 - 5.1 Formação para a Integração
 - 5.2 Formação Tecnológica
- 6- Metodologia de Avaliação

1. INTRODUÇÃO

Baseada numa ótica de inclusão e de igualdade de direitos, a CERCIMA organizou este referencial tendo por base as potencialidades e capacidades das pessoas que procuram este projeto formativo. Caracterizam-se maioritariamente por serem pessoas portadoras de deficiência mental, provenientes de currículos escolares alternativos, com limitações permanentes ao nível da abstração, conceptualização e flexibilidade cognitiva, dificuldades ao nível da leitura, escrita ao nível do raciocínio lógico-matemático.

Sendo de extrema importância que se desenvolva uma formação que permita a aprendizagem ao nível do concreto, contornando as dificuldades, permitindo uma aprendizagem ao seu ritmo e interesses e motivações e potenciando a aprendizagem de relações socioprofissionais adequadas.

2. PERFIL DE SAÍDA

Descrição Geral

Efetuar, sob supervisão, as operações de recepção, codificação, armazenagem, movimentação, expedição e inventariação de mercadorias.

Atividades Principais

- Efetuar as operações de entrada de mercadorias e em armazém.
- Efetuar a movimentação e acondicionamento das mercadorias no armazém, assegurando a sua manutenção e conservação
- Efetuar as operações de expedição de mercadorias
- Efetuar as operações de carga de mercadorias para transporte
- Colaborar na execução das atividades de identificação e de controlo das mercadorias e dos materiais.

3. ORGANIZAÇÃO DO REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

Formação para a Integração em Sala

200 H

6370PCDI	1	Balanço de Competências/Plano Individual de Formação	50
6369PCDI	2	Portefólio	25
6371PCDI	3	Igualdade de Oportunidades	25
6373PCDI	4	Legislação Laboral	25
6372PCDI	5	Procura Activa de Emprego	50
6374PCDI	6	Empreendedorismo	25

200 H

Formação Tecnológica

Código	UFCD	Contexto	Horas	
0350APCDI	1	Comunicação Interpessoal – comunicação assertiva	Sala	100
3837APCDI	2	Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho	Sala	75
3539APCDI	3	Deontologia e ética profissional	Sala	50
0401APCD	4	Noções Básicas de Informática	Sala	75
0403APCDI	5	Relacionamento Interpessoal	Sala	75
0404APCDI	6	Organização pessoal e gestão do tempo	Sala	25
0353	7	Atendimento telefónico	Sala	25
3517APCDI	8	Cuidados humanos básicos – higiene e apresentação pessoal	Sala	25

Total de Horas de Formação Tecnológica

450H

Total de Formação Prática em Contexto de Trabalho

2250H

4. METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO

A organização da formação tem por base um modelo flexível e individualizado que visa facilitar o acesso dos indivíduos a diferentes percursos de aprendizagem e a assunção por parte de cada cidadão de um papel mais ativo e de relevo na edificação do seu percurso formativo, tornando-o mais compatível com as necessidades que em cada momento são exigidas por um mercado de trabalho em permanente mutação.

A flexibilização beneficia, assim, a construção de percursos formativos de composição e duração variáveis conducentes à obtenção da integração profissional no mercado aberto de trabalho.

A nova responsabilidade que se exige a cada indivíduo na construção e gestão do seu próprio percurso impõe, também, novas atitudes e competências para que este exercício se faça de forma mais sustentada e autónoma.

As práticas formativas devem, neste contexto, conduzir ao desenvolvimento de competências profissionais, mas também pessoais e sociais, designadamente, através de métodos participativos que posicionem os formandos no centro do processo de ensino-aprendizagem e fomentem a motivação para continuar a aprender ao longo da vida.

Devem, neste âmbito, ser privilegiados os métodos ativos, que reforcem o envolvimento dos formandos, a autorreflexão sobre o seu processo de aprendizagem, a partir da partilha de pontos de vista e de experiências no grupo, e a coresponsabilização na avaliação do processo de aprendizagem. A dinamização de atividades didáticas baseadas em demonstrações diretas ou indiretas, tarefas de pesquisa, exploração e tratamento de informação, resolução de problemas concretos e dinâmica de grupos afiguram-se, neste quadro, especialmente, aconselháveis.

A seleção dos métodos, técnicas e recursos técnico-pedagógicos deve ser efetuada tendo em vista os objetivos de formação e as características do grupo em formação e de cada formando em particular. Devem, por isso, diversificar-se os métodos e técnicas pedagógicas, assim como os contextos de formação, com vista a uma maior adaptação a diferentes ritmos e estilos de aprendizagem individuais, bem como a uma melhor preparação para a complexidade dos contextos reais de trabalho. Esta diversificação de meios constitui um importante fator de sucesso nas aprendizagens.

Revela-se, ainda, de crucial importância o reforço da articulação entre as diferentes componentes de formação, designadamente, através do tratamento das diversas matérias de forma interdisciplinar e da realização de trabalhos de projeto com carácter integrador, em particular nas formações de maior duração, que contribuam para o desenvolvimento e a consolidação de competências que habilitem o futuro profissional a agir consciente e eficazmente em situações concretas e com graus de complexidade diferenciados. Esta articulação exige que o trabalho da equipa formativa se faça de forma concertada, garantindo que as aprendizagens se processam de forma integrada.

É também este contexto de trabalho em equipa que favorece a identificação de dificuldades de aprendizagem e das causas que as determinam e que permite que, em tempo, se adotem estratégias de recuperação adequadas, que potenciem as condições para a obtenção de resultados positivos por parte dos formandos que apresentam estas dificuldades.

A equipa formativa assume, assim, um papel fundamentalmente orientador e facilitador das aprendizagens, através de abordagens menos diretivas, traduzido numa intervenção pedagógica diferenciada no apoio e no acompanhamento da progressão de cada formando e do grupo em que se integra.

Pelo que se organizou a Formação com recurso à Metodologia de Formação Prática em Contexto de Trabalho coadjuvada com Formação em sala (Formação para a Integração e Formação Tecnológica em sala)

5. Desenvolvimento da Formação

5.1. Formação para a Integração

6370PCDI	Balanço de Competências /Plano Individual de Formação	Carga horária
		50 Horas

Objectivo (s)	<ul style="list-style-type: none">• Reconhecer as singularidades das pessoas• Reconhecer as necessidades / interesses pessoais• Estabelecer o perfil de competências• Planear a formação centrada na pessoa
---------------	--

Conteúdos

- Singularidades pessoais
- Projecto de vida individual
- Diversos estilos de aprendizagem
- Necessidades / interesses pessoais
- Perfil de competências
- A formação centrada na pessoa
- Potencialização de pontos fortes
- Estratégias, recursos e tempos
- A reflexão sobre as práticas de formação
- O equilíbrio entre o balanço de competências construído, avaliado e/ou as evidências observadas

6369PCDI	Portefólio	Carga horária
		25 Horas

Objectivo (s)	<ul style="list-style-type: none">• Estruturar o dossier / portefólio
---------------	---

Conteúdos

- Aspectos gráficos de escrita e organizativos
- Coerência com as experiências de aprendizagem
- Adequação e fundamentação
- Natureza pessoal, problematização, abrangência e profundidade
- Objectivos adequados ao projecto

6371PCDI	Igualdade de Oportunidades	Carga horária
		25 Horas

Objectivo (s)	<ul style="list-style-type: none">• Identificar diferentes formas de desigualdade• Reconhecer as influências associadas às diversidades culturais, étnicas e religiosas• Identificar diferentes formas de discriminação pessoal, social e profissional
---------------	--

Conteúdos

- Desigualdade de género
 - Fenómenos de violência em função do género
 - Condições laborais face ao género
 - Masculino e o papel simbólico da linguagem
 - Assimetria em função do género na comunicação
- Culturas, etnias e religião
 - Diversidade como uma riqueza
 - Influências das diferentes culturas, etnias e religiões para a vida de um país
 - A importância das relações de interdependência num quadro de diversidade
- Comportamentos discriminatórios
 - Situações de discriminação ou abuso
 - Situações de desigualdade
 - Impactos na vida pessoal, social e profissional
 - Igualdade de oportunidades numa democracia paritária
 - Igualdade de oportunidades na deficiência

6373PCDI	Legislação Laboral	Carga horária
		25 Horas

Objectivo (s)	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar direitos e deveres laborais
----------------------	---

Conteúdos

- Legislação e normas na área de trabalho
 - Caracterização da legislação da actividade profissional
 - Condições de trabalho
 - Assiduidade, férias e feriados
 - Direitos e deveres dos trabalhadores
 - Direitos e deveres dos empregadores
 -
- Regulamentos internos na empresa

6372PCDI	Procura Activa de Emprego	Carga horária
		50 Horas

Objectivo (s)	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer os factores relevantes para a procura de emprego. • Identificar as oportunidades de emprego. • Elaborar um currículo
----------------------	---

Conteúdos

- A procura de emprego
 - O interesse, a motivação e a satisfação pessoal
 - A formação e as competências alcançadas
 - Profissões específicas e polivalências profissionais
 - Os pontos fortes e os pontos fracos
 - Modelos e tipos de emprego
- Oportunidades de emprego
 - Recursos locais – centros de emprego, GIP (Gabinetes de Inserção Profissional), centros de recursos especializados, agências privadas de colocação, empresas de trabalho temporário, bolsa de emprego online, juntas de freguesia, espaços comerciais
 - Redes relacionais (familiares, amigos, vizinhos, pessoas conhecidas)
 - Imprensa escrita, suporte electrónico, anúncios publicitários, outros
- Elaboração de currículo
 - Carta de apresentação
 - Identificação
 - Formação académica
 - Formação profissional
 - Experiência profissional
 - Actividades extra-profissionais

6374PCDI	Empreendedorismo	Carga horária
		25 Horas

Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as características do ao empreendedorismo. • Reconhecer os procedimentos de estímulo ao empreendedorismo
---------------------	---

Conteúdos

- Características do empreendedorismo
 - Optimismo, iniciativa e criatividade
 - Conhecimento e inovação
 - Relacionamento interpessoal
 - Capacidade de liderança
 - Capacidade de organização
- Suportes ao empreendedorismo
 - Estratégias de intervenção
 - Resistência ao fracasso

5.2. Formação Tecnológica

0350APCDI

Comunicação Interpessoal- comunicação assertiva

Carga horária
100 Horas

Objetivo (s)

- Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.
- Desenvolver a comunicação assertiva.
- Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação
- Identificar e prevenir situações de conflito.

Conteúdos

- Processo de comunicação e perfis comunicacionais
 - Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação
 - Emissor/Recetor
 - Canal
 - Mensagem/código
 - Contexto
 - Feedback
 - Comunicação verbal e não-verbal
 - Diferentes perfis comunicacionais
 - Passivo
 - Agressivo
 - Manipulador
 - Assertivo
- Comunicação Assertiva
 - Particularidades e vantagens do perfil assertivo
 - Empatia
 - Escuta ativa/escuta dinâmica
 - Conceito de contexto comum
 - Semântica sintaxe
 - Paralinguagem
- Barreiras à comunicação
 - Barreiras gerais do processo de comunicação
 - Barreiras internas
 - Objetivas
 - Subjetivas
 - Barreiras Externas
 - Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação
 - Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem
- Gestão de conflitos
 - Identificação de situações de conflito
 - Estratégias de resolução de conflitos

Objetivo (s)

- Identificar e aplicar as normas gerais de ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho como meio de prevenção de acidentes.
- Identificar os riscos profissionais e ambientais relacionados com o meio de trabalho e as condições de segurança no desempenho da atividade.

Conteúdos

- Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho
 - Noções de
 - Ambiente e segurança no local de trabalho
 - Higiene e saúde no local de trabalho
 - Conceito de:
 - Perigo
 - Acidente
 - Dano
 - Risco e doença profissional
 - Reduzir, reutilizar, recuperar e racionalizar materiais
- Prevenção de acidentes
 - Estudo dos acidentes
 - Classificação
 - Causas e consequências - forma de as combater
 - Prevenção e segurança – o porquê das quedas
 - Regras de higiene pessoal, a segurança e a saúde no trabalho
 - Precauções no manuseamento dos produtos
 - Precauções a ter no transporte de pesos excessivos
- Riscos e o meio de trabalho
 - Ergonomia
 - Postura de trabalho
 - Sobre carga
 - Sobre-esforços
 - Aprenda a levantar e a movimentar cargas
 - Ruído
 - Iluminação
 - Os olhos – adaptação da vista
 - A luz do dia
 - O encadeamento
 - O contraste
 - Iluminação geral, zonal e pontual
 - Riscos e medidas de segurança
 - Contaminantes químicos
 - Substâncias químicas e seus riscos – envenenamentos e os seus riscos
 - Tipos de contaminantes químicos – partículas, gases, líquidos e vapores, dissolventes e metais
 - Riscos na utilização de produtos químicos
 - O que fazer depois de um acidente químico
 - Condições inseguras e atos inseguros
 - O local e a superfície de trabalho
 - Trabalho com máquinas – riscos
 - A eletricidade
 - A eletricidade e os seus perigos
 - Máquinas
 - Comportamento a adotar em relação aos acidentes elétricos
 - Os incêndios e as explosões
 - O armazenamento, a movimentação e o transporte
 - Arrumação e limpeza do posto de trabalho
 - A sinalização de segurança

3539APCDI

Deontologia e ética profissional

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

- Reconhecer e aplicar os princípios fundamentais de deontologia e responsabilidade.

Conteúdos

- Princípios fundamentais
 - Deontologia e ética profissional
 - Atos lícitos e ilícitos, legítimos e ilegítimos
 - Responsabilidade
 - Segredo profissional

0401APCDI

Noções Básicas de Informática

Carga horária
75 Horas**Objetivo (s)**

- Utilizar ferramentas informáticas, na óptica do utilizador, para a utilização de pequenas bases de dados e para comunicar, seguindo instruções diretas.

Conteúdos

- Principais ferramentas Informáticas na óptica do utilizador
 - Processamento de texto e correio eletrónico
 - Pesquisa e comunicação através da Internet
 - Bases de dados
 - Folhas de cálculo
- Aplicação prática - folha de cálculo
 - Aplicações elementares da folha de cálculo
 - Tabelas com células interrelacionadas
 - Cálculos, seguindo instruções diretas
 - Pequenas bases de dados
- Aplicação prática - base de dados, sob supervisão
 - Campo de ação de uma folha de cálculo em base de dados
 - Definição de campos e construção de tabelas
 - Interação entre diferentes tabelas e a utilização da base de dados
 - Cálculos, seguindo instruções diretas
 - Importação de dados de outros programas e aplicações

Objetivo (s)

- Reconhecer e descrever a importância das relações interpessoais para o desempenho da actividade.
- Aplicar técnicas de comunicação escrita e oral no âmbito do desenvolvimento da actividade.

Conteúdos

- Relacionamento interpessoal
 - Principais interlocutores
 - Internos
 - Marketing
 - Vendas
 - Produção
 - Finanças
 - Investigação & Desenvolvimento
 - Externos
 - Clientes
 - Fornecedores
 - Transportadores
 - Factores pessoais
 - Auto estima e afiliação
 - Motivação
 - Realização pessoal e profissional
 - Factores organizacionais
 - Criação de ambientes propícios à colaboração e entreajuda
 - Capacidade de influenciar decisões e melhorias nos processos internos
 - Capacidade de melhorar o desempenho da empresa e dos fornecedores, através de um melhor entendimento dos objectivos e necessidades de cada interlocutor
 - Factores relacionais
 - Rigor / objectividade
- Eficácia e assertividade
 - Empatia e disponibilidade
 - Capacidade partilhar, cooperar e acompanhar
 - Recolher contributos das entidades envolvidas
 - Capacidade de resolução de conflitos e de situações geradoras de ansiedade
- Comunicação escrita e oral
 - Conteúdos e língua
 - Linguagem corporal
 - Estilos de linguagem
 - Ajustar a linguagem ao objectivo da informação
 - Clara selecção e identificação dos destinatários
 - Escolha do formato a utilizar, sob supervisão
 - Formas de arquivo, sob supervisão

Objetivo (s)

- Aplicar as técnicas de organização pessoal e gestão do tempo com vista a otimizar o planeamento das actividades e o cumprimento dos objetivos.

Conteúdos

- Técnicas para inventariação das actividades desenvolvidas, sob supervisão
- Técnicas básicas para análise das actividades desenvolvidas e sua priorização
- Identificação do potencial de melhoria de cada uma das actividades
- Regras básicas de organização pessoal
- Regras fundamentais da gestão do tempo
- Desenvolvimento de planos de acção de melhoria de desempenho utilizando as regras básicas de gestão do tempo e de organização pessoal, sob orientação

0353

Atendimento telefónico

Carga horária
25 Horas

Objetivo (s)

- Organizar o processo de atendimento telefónico, tendo em conta as suas principais etapas e regras
- Adequar a linguagem à utilização do telefone como veículo de comunicação, clarificando e enriquecimento a mensagem

Conteúdos

- Etapas e regras do atendimento telefónico
 - Etapas do atendimento telefónico
 - Guião de apoio ao operador
 - Abordagem inicial
 - Prestação do serviço/reencaminhamento
 - Despedida
 - Regras elementares do comportamento no atendimento telefónico
- Comunicação telefónica
 - Linguagem adequada à comunicação telefónica
 - Comunicação verbal (a forma)
 - Articulação
 - Fluência
 - Modelação (volume, ritmo e tom)

3517APCDI

Cuidados humanos básicos – higiene e apresentação pessoal

Carga horária
25 Horas

Objetivo (s)

- Aplicar os cuidados de higiene e apresentação pessoal, sob supervisão

Conteúdos

- O profissional na prestação de cuidados/serviços - higiene e apresentação pessoal
 - Importância do uso da farda de trabalho
 - Importância de cuidar da limpeza da farda de trabalho
 - Principais regras de apresentação pessoal, relativamente ao arranjo do cabelo, mãos e calçado
 - Principais regras de higiene pessoal
 - Regras de protocolo e etiqueta
 - Cuidados de apresentação e bem-estar
 - Cuidados de higiene oral e higiene corporal
 - Lavagem das mãos

6. Metodologia de Avaliação

A avaliação incide sobre as aprendizagens efetuadas e as competências adquiridas, e destina-se a informar o(a) formando(a) sobre os progressos, as dificuldades e os resultados obtidos ao longo do processo formativo.

A informação sobre a avaliação é facultada no final de cada ano civil, ou sempre que solicitada pelo(a) formando(a).

Para efeitos de certificação, o formando(a) deve obter uma avaliação positiva, em todas as unidades de formação de curta duração (UFCD) que integram o seu percurso formativo e na componente de formação prática em contexto de trabalho, sendo-lhe atribuído a respetiva certificação.

Na situação de não conclusão do curso, é atribuída uma Declaração de Frequência constando as UFCDs frequentadas.

Avaliação do(a)s Formando(a)s em sala

No final das Unidades Formativas de Curta Duração (UFCD) são avaliados os conhecimentos teóricos e o comportamento, sendo a avaliação qualitativa numa escala de Muito Bom a Insuficiente.

Avaliação do(a)s Formando(a)s em Formação Prática em Contexto de Trabalho

A Avaliação resulta da média obtida pela Ficha de Acompanhamento, (avaliação comportamental) e Avaliação de Objetivos (Desempenho Prático), numa escala de Muito Bom a Insuficiente.

A avaliação desta componente é realizada anualmente ou após conclusão do Protocolo de Formação em Contexto de Trabalho.

Anexo

Código da UFCD	Nome da UFCD	Contexto Formativo	Horas
6370PCDI	Balanço de Competências/Plano Individual de Formação	Sala	50
6369PCDI	Portefólio	Sala	25
6371PCDI	Igualdade de Oportunidades	Sala	25
6373PCDI	Legislação Laboral	Sala	25
6372PCDI	Procura Activa de Emprego	Sala	50
6374PCDI	Empreendedorismo	Sala	25
0350APCDI	Comunicação Interpessoal – comunicação assertiva	Sala	100
3837APCDI	Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho	Sala	75
3539APCDI	Deontologia e ética profissional	Sala	50
0401APCD	Noções Básicas de Informática	Sala	75
0403APCDI	Relacionamento Interpessoal	Sala	75
0404APCDI	Organização pessoal e gestão do tempo	Sala	25
353	Atendimento Telefónico	Sala	25
3517APCDI	Cuidados humanos básicos – higiene e apresentação pessoal	Sala	25
Total Horas Sala			650 H

Formação Prática em Contexto de Trabalho**2250 H****Total****2900 H****Tipologia da Adaptação das Unidades Formativas e Referenciais de Formação**

Código	Nº	UFCD	Horas	Referencial	Tipo de Adaptação
3517APCDI	1	Cuidados humanos básicos – higiene e apresentação pessoal	25	Assistente Familiar e de Apoio à comunidade	Carga Horária e conteúdo
0404APCDI	2	Organização pessoal e Gestão de Tempo	25	Operador/a de Armazenagem	Carga Horária
353	3	Atendimento Telefónico	25	Técnico Comercial	S/adaptação