

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

Referencial Formação

Pessoas Com Deficiência ou Incapacidade (PCDI)



Área de Formação

341. Comércio

Designação do Referencial de Formação

Operador(a) de Serviços Gerais

Nível de Formação: 1

Modalidades de Educação e Formação

Qualificação de Pessoas com deficiência e Incapacidade

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 do Referencial de 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 da população que procura este projecto.

Esta população caracteriza-se maioritariamente por pessoas portadoras de deficiência mental, provenientes de currículos escolares alternativos, com limitações permanentes ao nível da abstracção, 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 de generalização desta população, enriquecendo a experiência formativa e potenciando a aprendizagem de relações socioprofissionais adequadas.

2. PERFIL DE SAÍDA

Descrição Geral

O/A Operador/a de Serviços Gerais é o/a profissional que executa tarefas relacionadas com a organização de produtos e/ou serviços, de acordo com os procedimentos preestabelecidos, tendo em vista a otimização do Serviço e a satisfação dos clientes.

Actividades Principais

- Participar no controlo quantitativo e qualitativo de produtos e proceder à sua armazenagem.
- Participar na receção e etiquetagem de mercadorias.
- Participar no empacotamento de materiais e utensílios.
- Verificar o material e utensílios e sua manter a sua conservação adequadamente.
- Efetuar a limpeza e conservação de utensílios, móveis e equipamentos em geral, para mantê-los em condições de uso.
- Separar materiais recicláveis
- Organizar o espaço de trabalho mantendo as condições ambientais adequadas, de acordo com critérios pré-estabelecidos.
- Recolher e/ou entregar documentos de acordo com os critérios da atividade profissional.
- Cumprir e Apoiar nos procedimentos administrativos referentes à atividade profissional.
- Executar tarefas relacionadas com o expediente geral da empresa ou serviço público, de acordo com procedimentos estabelecidos, utilizando equipamento informático e utensílios de escritório.
- Efetuar o serviço de estafeta interno e externo da empresa e/ou serviço público, designadamente na entrega e recolha de documentação e/ou mercadoria.

3. ORGANIZAÇÃO DO REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

Formação para a Integração			Horas
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

Códigos	Nº	UFCD	Horas
0350APCDI	1	Comunicação Interpessoal – comunicação assertiva	100
3517APCDI	2	Cuidados humanos básicos – higiene e apresentação pessoal	25
3837APCDI	3	Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho	75
3539APCDI	4	Deontologia e ética profissional	50
0401APCD	5	Noções Básicas de Informática	75
0404APCDI	6	Organização pessoal e gestão do tempo	25
0353	7	Atendimento telefónico	25
3297APCDI	8	Sistema HACCP	25

Formação Tecnológica

400 H

Formação Prática em Contexto de Trabalho

2300 H

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 activo 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 activos, que reforcem o envolvimento dos formandos, a auto-reflexão sobre o seu processo de aprendizagem, a partir da partilha de pontos de vista e de experiências no grupo, e a co-responsabilização na avaliação do processo de aprendizagem. A dinamização de actividades didácticas baseadas em demonstrações directas ou indirectas, tarefas de pesquisa, exploração e tratamento de informação, resolução de problemas concretos e dinâmica de grupos afiguram-se, neste quadro, especialmente, aconselháveis.

A selecção dos métodos, técnicas e recursos técnico-pedagógicos deve ser efectuada tendo em vista os objectivos 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 factor 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 projecto 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 adoptem 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 directivas, 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	Balço 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Desigualdade de género<ul style="list-style-type: none">- 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<ul style="list-style-type: none">- 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<ul style="list-style-type: none">- 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)

- 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)

- 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)

- 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)	<ul style="list-style-type: none">• Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.• Desenvolver a comunicação assertiva.• Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação• 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

3517APCDI	Cuidados humanos básicos – higiene e apresentação pessoal	Carga horária 25 Horas
-----------	---	---------------------------

Objetivo (s)	<ul style="list-style-type: none">• 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

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 conseqüências - 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

0404APCDI Organização pessoal e gestão do tempo

Carga horária
25 Horas

Objetivo (s)

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

Conteúdos

- Técnicas para inventariação das atividades desenvolvidas, sob supervisão
- Técnicas básicas para análise das atividades desenvolvidas e sua priorização
- Identificação do potencial de melhoria de cada uma das atividades
- Regras básicas de organização pessoal
- Regras fundamentais da gestão do tempo
- Desenvolvimento de planos de ação 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)

3297APCDI

Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)

Carga horária
25 Horas

Objectivo(s)

- Colaborar no desenvolvimento de boas práticas num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.

Conteúdos

- Garantia da Segurança Alimentar (HACCP)
 - Introdução
 - Princípios e conceitos
 - Terminologia
 - Regulamentação
 - Procedimentos

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.

Anexos

Código da UFCD	Nome da UFCD	Contexto Formativo	Horas
6370PCDI	Balço 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
3517APCDI	Cuidados humanos básicos – higiene e apresentação pessoal	Sala	25
3837APCDI	Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho	Sala	75
3539APCDI	Deontologia e ética profissional	Sala	50
0401APCD	Noções Básicas de Informática	Sala	75
0404APCDI	Organização pessoal e gestão do tempo	Sala	25
0353	Atendimento telefónico	Sala	25
3297APCDI	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	Sala	25
Total Horas Sala			600 H

Formação Prática em Contexto de Trabalho

2300 H

Total

2900 H

Tipologia da Adaptação das Unidades Formativas e Referenciais de Formação

Código	Nº	UFCD	Horas	Fonte/Referencial	Tipologia Adaptação
0350APCDI	1	Comunicação Interpessoal – comunicação assertiva	100	Operador/de Armazenagem	S/adaptação
3517APCDI	2	Cuidados humanos básicos – higiene e apresentação pessoal	25	Assistente Familiar	Adaptação carga horária/objetivos e conteúdos
3837APCDI	3	Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho	75	Operador/de Armazenagem	S/adaptação
3539APCDI	4	Deontologia e ética profissional	50	Operador/de Armazenagem	S/adaptação
0401APCD	5	Noções Básicas de Informática	75	Operador/de Armazenagem	S/adaptação
0404APCDI	6	Organização pessoal e gestão do tempo	25	Operador/de Armazenagem	Adaptação carga horária
353	7	Atendimento telefónico	25	Empregado/a Comercial	S/adaptação
3297APCDI	8	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25	Assistente Familiar	S/adaptação