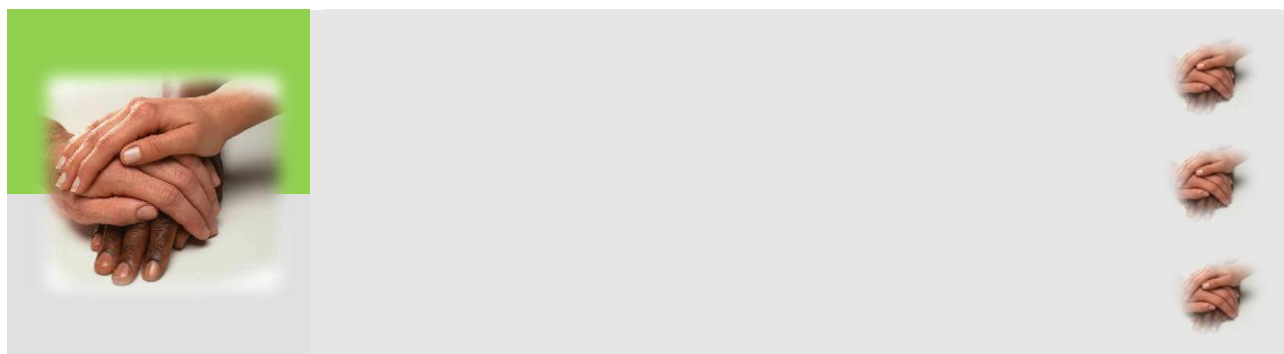


# REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

## *Referencial Formação*

### **Pessoas Com Deficiência ou Incapacidade (PCDI)**

**Área de Formação****762. Trabalho Social e Orientação****Itinerário de Formação****76202. Apoio Familiar e à Comunidade****Código e Designação do Referencial de Formação****762190 – Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade****Nível de Formação: 1****Modalidades de desenvolvimento****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 formando(a)s em Contexto de Trabalho e análise de ofertas de emprego.

## Índice

---

- 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
  
  - Anexo
-

## **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**

Prestar cuidados de apoio direto a adultos e crianças, sob supervisão, no domicílio ou em situação de internamento ou semi-internamento em estabelecimentos e serviços de apoio social, respeitando as indicações da equipa técnica e os princípios deontológicos

### **Atividades Principais**

- Preparar o serviço relativo aos cuidados a prestar, selecionando, organizando e preparando os materiais, os produtos e os equipamentos a utilizar.
- Prestar cuidados básicos de higiene, de conforto e de saúde aos assistidos de acordo com as orientações da equipa técnica.
- Executar as tarefas relativas ao serviço de refeições de acordo com as orientações da equipa técnica.
- Executar as tarefas de limpeza e arranjos dos espaços, dos equipamentos e da roupa.
- Colaborar na prevenção da monotonia e do isolamento dos assistidos, de acordo com as orientações da equipa técnica.
- Articular com a equipa técnica, transmitindo a informação pertinente sobre os serviços prestados, referenciado, nomeadamente situações anómalas respeitantes aos assistidos.

### 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
3516APCDI	1	Instituições de apoio familiar e à comunidade	Sala 50
3532APCDI	2	Atendimento personalizado	Sala 50
3534APCDI	3	Animação e Lazer	Sala 50
3521APCDI	4	Decoração de Espaços	Sala 50
3533APCDI	5	Receção e Encaminhamento	Sala 50
3297APCDI	6	Sistema HACCP	Sala 25
7339PCDI	7	Cuidados Continuados	Sala 50
7340PCDI	8	Acompanhamento da Criança	Sala 50
3517APCDI	9	Cuidados humanos básicos – higiene e apresentação pessoal	Sala 25
3837APCDI	10	Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho	Sala 75
3539APCDI	11	Deontologia e ética profissional	Sala 50
0401APCDI	12	Noções básicas de informática	Sala 75
0404APCDI	13	Organização pessoal e Gestão de Tempo	Sala 25
353	14	Atendimento Telefónico	Sala 25

Total de Horas de Formação Tecnológica

650 H

Total de Formação Prática em Contexto de Trabalho

2050 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 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 que 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 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 é efetuada tendo em vista os objetivos da formação e as características do grupo 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"><li>• Reconhecer as singularidades das pessoas</li><li>• Reconhecer as necessidades / interesses pessoais</li><li>• Estabelecer o perfil de competências</li><li>• Planear a formação centrada na pessoa</li></ul>
---------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Conteúdos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Singularidades pessoais</li><li>• Projecto de vida individual</li><li>• Diversos estilos de aprendizagem</li><li>• Necessidades / interesses pessoais</li><li>• Perfil de competências</li><li>• A formação centrada na pessoa</li><li>• Potencialização de pontos fortes</li><li>• Estratégias, recursos e tempos</li><li>• A reflexão sobre as práticas de formação</li><li>• O equilíbrio entre o balanço de competências construído, avaliado e/ou as evidências observadas</li></ul>
-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6369PCDI	Portefólio	Carga horária 25 Horas
----------	------------	---------------------------

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

Conteúdos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aspectos gráficos de escrita e organizativos</li><li>• Coerência com as experiências de aprendizagem</li><li>• Adequação e fundamentação</li><li>• Natureza pessoal, problematização, abrangência e profundidade</li><li>• Objectivos adequados ao projecto</li></ul>
-----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6371PCDI	Igualdade de Oportunidades	Carga horária 25 Horas
----------	----------------------------	---------------------------

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

Conteúdos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desigualdade de género<ul style="list-style-type: none"><li>- Fenómenos de violência em função do género</li><li>- Condições laborais face ao género</li><li>- Masculino e o papel simbólico da linguagem</li><li>- Assimetria em função do género na comunicação</li></ul></li><li>• Culturas, etnias e religião<ul style="list-style-type: none"><li>- Diversidade como uma riqueza</li><li>- Influências das diferentes culturas, etnias e religiões para a vida de um país</li><li>- A importância das relações de interdependência num quadro de diversidade</li></ul></li><li>• Comportamentos discriminatórios<ul style="list-style-type: none"><li>- Situações de discriminação ou abuso</li><li>- Situações de desigualdade</li><li>- Impactos na vida pessoal, social e profissional</li><li>- Igualdade de oportunidades numa democracia paritária</li><li>- Igualdade de oportunidades na deficiência</li></ul></li></ul>
-----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

3516APCDI	<b>Instituições de apoio familiar e à comunidade</b>	Carga horária 50 Horas
-----------	------------------------------------------------------	---------------------------

### Objectivo(s)

- Reconhecer os recursos materiais disponíveis numa determinada Instituição/organização
- Reconhecer os diferentes tipos de Instituições.
- Relacionar-se com cada elemento da Instituição.

### Conteúdos

- **Recursos físicos e materiais**
  - Espaço físico de trabalho e respectivos suportes
  - Recursos básicos de uma Instituição/Organização
    - Instalações sanitárias
    - Instalações para cuidados de saúde
    - Instalações de preparação e/ou confecção de refeições
    - Secção de economato
- Tipos de Instituições
  - Tipos de Instituições
    - Finalidades
    - Objectivos
    - Critérios de funcionamento
  - Características gerais das várias Instituições
    - Lares de 3.ª idade
    - Centros de dia
    - Centros de saúde
    - Berçário, creche e jardim-de-infância
    - ATL
    - Apoio domiciliário
    - Empresas de prestação de apoio social
  - Problemas e dificuldades mais frequentes
    - Horários de funcionamento
    - Plano básico de actividades e/ou funcionamento
    - Características socioprofissionais
    - Práticas religiosas
  - Organigrama de uma Instituição
  - Relações inter-Instituições
  - Necessidades gerais e específicas dos clientes/utilizadores
- O profissional na sua relação com a Instituição
  - Regras de urbanidade na relação com terceiros
  - Regras de urbanidade específicas segundo
    - A idade
    - O sexo
    - A situação profissional dos membros da Instituição
  - Regras de urbanidade segundo as circunstâncias
    - Zonas de espaço público
    - Zonas de espaço privado
  - Relações profissionais e relações familiares
  - Meios de comunicação interpessoais
  - Noções de hierarquia profissional

**3532APCDI****Atendimento personalizado****Carga horária  
50 Horas****Objectivo(s)**

- Reconhecer as características psicológicas mais comuns de cada grupo etário.
- Acompanhar clientes/utilizadores em situações que exigem cuidados especiais, sob supervisão.
- Reconhecer as principais relações interpessoais.
- Desenvolver a comunicação assertiva.

**Conteúdos**

- Características psicológicas dos grupos etários
  - Psicologia do desenvolvimento. Etapas do crescimento
  - Relação cliente/utilizador e /família/comunidade
- Acompanhamento de clientes/utilizadores
  - Situações especiais
  - Situações particulares da vida
    - Nascimento
    - Morte
    - Agravamento da situação clínica
  - Acompanhamento no exterior
  - Situações imprevisíveis
    - Fogo
    - Inundação
- Relações interpessoais
  - Relações familiares
  - Relações de vizinhança e proximidade
  - Relações socioprofissionais
- Atendimento e acolhimento
- Noções de atendimento personalizado
- Problemas previsíveis segundo o grupo etário e as circunstâncias do cliente/utilizado
- Comunicação Assertiva
  - Particularidades e vantagens do perfil assertivo
  - Empatia
  - Escuta activa/ Escuta dinâmica
- Gestão de conflitos
  - Identificação de situações de conflito
  - Estratégias de resolução de conflitos

**3534APCDI****Animação e Lazer****Carga horária  
50 Horas****Objectivo(s)**

- Aplicar técnicas de animação tendo em conta as necessidades e interesses dos clientes/utilizadores, com supervisão.
- Colaborar na organização e realização de actividades no exterior seguindo instruções directas.

**Conteúdos**

- Técnicas de animação e lazer
  - Recursos da comunidade
  - A actividade lúdica
  - Técnicas de animação adequadas à especificidade de cada cliente/utilizador
  - Técnicas de animação segundo o grupo etário
  - Jogos de interior
  - Jogos de exterior
  - Actividade física
  - Meios de expressão
    - Arte plástica
    - Arte dramática
    - Música
    - Literatura
  - Meios audiovisuais
    - Televisão
    - Cinema
    - Vídeo
  - Técnicas de observação
  - Entrevista
  - Trabalho de grupo
- Actividades no exterior
  - Excursões
  - Colónias de férias
  - Espectáculos
  - Exposições

**3521APCDI****Decoração de espaços****Carga horária  
50 Horas****Objectivo(s)**

- Aplicar os conceitos básicos de decoração, sob supervisão.
- Efectuar pequenos arranjos de restauração e manutenção, sob supervisão.
- Reconhecer conceitos básicos de ergonomia.

**Conteúdos**

- Decoração - conceitos básicos
  - Principais factores influentes
  - Noções de conforto e bem estar
  - Noções de cor, iluminação e espaço
- Restauro e manutenção
  - Noções de restauro de móveis, revestimentos e outros
  - Restauro de diversos materiais
- Ergonomia
  - Noções de ergonomia
  - Posicionamentos correctos e incorrectos
  - Importância do design

**3533APCDI****Recepção e encaminhamento****Carga horária  
50 Horas****Objectivo(s)**

- Atender e encaminhar clientes/utilizadores, com supervisão.
- Atender e encaminhar chamadas telefónicas, com supervisão.

**Conteúdos**

- Recepção e encaminhamento
  - Recepção
  - Técnicas de acolhimento
  - Encaminhamento de reclamações
- Atendimento telefónico
  - Atendimento telefónico
  - Recepção e encaminhamento de chamadas
  - Registo de mensagens
  - Utilização de outros meios de comunicação

**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

**7339PCDI****Cuidados Continuados****Carga horária  
50 Horas****Objectivo(s)** • Auxiliar nos serviços prestados ao doente em cuidados continuados, sob supervisão.**Conteúdos**

- Cuidados continuados
  - Cuidados continuados institucionais
  - Unidade de Convalescença
  - Unidade de média duração e reabilitação
  - Unidade de longa duração e manutenção
  - Unidade de Cuidados Paliativos
  - Unidades de dia e de promoção da autonomia
  - Cuidados continuados domiciliários

**7340PCDI****Acompanhamento da criança****Carga horária  
50 Horas****Objectivo(s)**

- Reconhecer factores de relacionamento empático e afectivo, correlacionando-os com as várias fases do desenvolvimento infantil.
- Reconhecer as regras básicas de nutrição, higiene, segurança e repouso de acordo com a fase de crescimento e desenvolvimento da criança.
- Enunciar os principais problemas de saúde da criança e os procedimentos necessários a adoptar como prevenção e como actuação.

**Conteúdos**

- Desenvolvimento infantil
  - Desenvolvimento da criança – o conceito
  - Factores condicionantes do desenvolvimento infantil
  - Fases do desenvolvimento infantil
  - Desenvolvimento físico e psicomotor, cognitivo e sócio-afectivo
  - Criança e a creche/jardim-de-infância
  - Desenvolvimento da criança e o(a) acompanhante
- Regras básicas de nutrição, higiene, segurança e repouso
  - Crianças dos 0 aos 12 meses, dos 12 aos 36 meses, dos 3 aos 5/6 anos, dos 5 aos 10 anos
  - Cuidados de higiene e conforto
  - Necessidades nutricionais
  - Prevenção de acidentes
  - A importância da higiene oral
  - Consultas de saúde infantil
- Principais problemas de saúde infantil
  - Doenças transmissíveis
  - Alterações gastrointestinais
  - Alterações respiratórias
  - Febre
  - Parasitoses

**3517APCDI****Cuidados Humanos Básicos -Higiene e Apresentação pessoal****Carga horária  
25 Horas****Objectivo(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

3837APCDI

**Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho**Carga horária  
75 Horas**Objectivo(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 actividade.

**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 actos inseguros
    - O local e a superfície de trabalho
    - Trabalho com máquinas - riscos
  - A electricidade
    - A electricidade e os seus perigos
    - Máquinas
    - Comportamento a adoptar em relação aos acidentes eléctricos
  - 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**Objectivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

**0401APCDI****Noções básicas de informática****Carga horária  
75 Horas****Objectivo(s)**

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

**Conteúdos**

- Principais ferramentas Informáticas na óptica do utilizador
  - Processamento de texto e correio electrónico
  - 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 directas
  - Pequenas bases de dados
- Aplicação prática - base de dados, sob supervisão
  - Campo de acção de uma folha de cálculo em base de dados
  - Definição de campos e construção de tabelas
  - Interacção entre diferentes tabelas e a utilização da base de dados
  - Cálculos, seguindo instruções directas
  - Importação de dados de outros programas e aplicações

**04APCDI****Organização pessoal e gestão do tempo****Carga horária  
50 Horas****Objectivo(s)**

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

**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****Objectivo(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)

## **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**

<b>Código da UFCD</b>	<b>Nome da UFCD</b>	<b>Contexto Formativo</b>	<b>Horas</b>
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
3516APCDI	Instituições de apoio familiar e à comunidade	Sala	50
3532APCDI	Atendimento personalizado	Sala	50
3534APCDI	Animação e Lazer	Sala	50
3521APCDI	Decoração de Espaços	Sala	50
3533APCDI	Receção e Encaminhamento	Sala	50
3297APCDI	Sistema HACCP	Sala	25
7339PCDI	Cuidados Continuados	Sala	50
7340PCDI	Acompanhamento da Criança	Sala	50
3517APCDI	Cuidados humanos básicos – higiene e apresentação pessoal	Sala	25
0401APCDI	Noções básicas de informática	Sala	75
3539APCDI	Deontologia e ética profissional	Sala	50
0404APCDI	Organização pessoal e Gestão de Tempo	Sala	25
353	Atendimento Telefónico	Sala	25
3837APCDI	Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho	Sala	75
<b>Total Horas Sala</b>			<b>850 H</b>

**Total de Formação Prática em Contexto de Trabalho****2050 H****Total****2900 H**



## Tipologia da Adaptação das Unidades Formativas e Referenciais de Formação

Código	Nº	UFCD	Horas	Referencial	Tipo de Adaptação
0401APCD	1	Noções Básicas de Informática	75	Operador/a de Armazenagem	S/adaptação
7339PCDI	2	Cuidados Continuados	50	Assistente Familiar e de Apoio à comunidade	Carga Horária
3517APCDI	3	Cuidados humanos básicos – higiene e apresentação pessoal	25	Assistente Familiar e de Apoio à comunidade	Carga Horária e conteúdo
3539APCDI	4	Deontologia e ética profissional	50	Operador/a de Armazenagem	S/adaptação
0404APCDI	5	Organização pessoal e Gestão de Tempo	25	Operador/a de Armazenagem	Carga Horária
353	6	Atendimento Telefónico	25	Técnico Comercial	S/adaptação
<b>3837APCDI</b>	7	Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho	75	Operador/a de Armazenagem	S/adaptação