

## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

*EM VIGOR*



Área de Formação

812. Turismo e Lazer

Itinerário de Formação

81204. Técnicas de Agência de Viagens e Transportes

Código e Designação  
do Referencial de  
Formação

812187 - Técnico/a de Agências de Viagens e Transportes

Nível de Formação: 3

Modalidades de  
desenvolvimento

Educação e Formação de Adultos – Tipologias de nível secundário  
Formação Modular

Observações

## Índice

1. Introdução	3
2. Perfil de Saída	4
3. Organização do Referencial de Formação para Acesso à Qualificação	5
3.1. Qualificação de nível 3 - Curso EFA ou Formação Modular Condição de acesso: 9º ano	5
3.2. Qualificação de nível 3 - Curso EFA ou Formação Modular Condição de acesso: 10º ano	7
3.3. Qualificação de nível 3 - Curso EFA ou Formação Modular Condição de acesso: 11º ano	7
4. Referencial de Formação Global	8
5. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)	10
5.1. Formação de Base	10
5.2. Formação Tecnológica	48
6. Sugestão de Recursos Didáticos	58

## 1. INTRODUÇÃO

O Turismo é uma importante actividade geradora de valor e, designadamente, de emprego, e é essencial ao desenvolvimento sustentado de muitas regiões a nível nacional. O espaço geográfico tem um papel acrescido no sector do turismo, sendo essencial olhar para o território, em particular na forma como as actividades do turismo aí se integram, no uso que dele fazem como espaço de fidelização dos clientes (turistas), na intervenção dos poderes públicos (locais, regionais, nacionais) enquanto responsáveis pela regulamentação e regulação da actividade, na sua intervenção no espaço, no ambiente, na cultura, no seu papel na educação e formação para um turismo feito de proximidade, de pessoas e de qualidade.

Uma das componentes essenciais deste sector é o turista e as suas expectativas, e o seu perfil está a mudar, bem como as suas exigências. Em primeiro lugar, procura, cada vez mais, o usufruto de um serviço de qualidade. Depois, afiguram-se novas tendências, como a alteração dos períodos de férias, mais curtos e mais repartidos ao longo do tempo, a procura de viagens únicas, a oferta de diversidade e complementaridade de serviços, e a resposta ao turista externo mas também ao interno.

Hoje fala-se de ofertas turísticas muito diversificadas. Estas passam, por exemplo, por alojamentos diferenciados, gastronomia regional, animação ambiental, desportiva ou cultural. Surge, cada vez mais, uma outra vertente da oferta turística, ligada a conceitos de saúde e , como o termalismo, a equitação terapêutica ou outras actividades.

Estamos perante um sector amplo que integra áreas tão distintas como as do alojamento, restauração e bebidas, transportes, distribuição (agências de viagem e turismo), animação turística (cultural, desportiva, ambiental, de entretenimento e lazer).

Entre estas áreas, um destaque para profissionais que operam exclusivamente na actividade turística, designadamente nas actividades de animação. Estes profissionais têm por missão promover, operacionalizar e, eventualmente, acompanhar programas e iniciativas de animação de forma a proporcionar aos turistas actividades de entretenimento e lazer complementares aos restantes serviços (alojamento, restauração, etc.).

Sendo uma actividade fortemente assente na relação directa com o cliente, assiste-se a uma procura cada vez mais exigente e uma oferta necessariamente mais qualificada. Dado que estamos perante um perfil de consumidor mais informado e mais exigente, tal repercute-se no tipo de produtos e serviços disponíveis, bem como no grau de qualidade e exigência requerido.

A grande maioria das empresas a operar nesta área são pequenas e microempresas muito jovens (a maioria com menos de 4 anos de actividade), evidenciando o crescimento destas actividades no sector. De um modo geral, as organizações que desenvolvem actividades de animação turística podem ser empresas especializadas em diferentes tipos de animação (lazer e entretenimento, marítimo-turística, ambiental, cultural, etc.), estabelecimentos turísticos (hotéis, empreendimentos turísticos, restaurantes, casinos, etc.) ou outras entidades (museus, teatros, centros culturais, parques temáticos, etc.).

Os trabalhadores deste sector apresentam, em geral, baixa escolaridade, mas tem-se verificado uma tendência para o aumento destes níveis. O peso do pessoal não qualificado não é elevado, revelando-se mesmo um razoável número de profissionais qualificados no sector.

Revela-se, neste contexto, fundamental uma oferta de formação profissional específica que permita aumentar as competências e criar condições para uma inserção profissional estável dos trabalhadores que exercem de forma qualificada a sua actividade profissional, reforçando a relação entre qualidade do emprego, profissionalização e qualidade dos serviços, e capaz de acompanhar as tendências de um mercado em permanente mutação.

Destaca-se a importância do aprofundamento de conhecimentos específicos ao tipo de animação turística desenvolvido, nomeadamente, conhecimentos ao nível de usos, costumes, tradições, História, Geografia, produtos regionais (gastronomia, artesanato, eventos e feiras, jogos tradicionais), de modalidades desportivas ou de questões ambientais.

Salienta-se, ainda, a necessidade de desenvolver competências técnicas específicas, mas também competências pessoais e sociais fundamentais em serviços onde a confiança, na relação com o cliente, é um elemento essencial.

(Fonte: IQF (2005) *O Turismo em Portugal*. Lisboa: Instituto para a Qualidade na Formação.)

## 2. PERFIL DE SAÍDA

### Descrição Geral

O/A **Técnico/a de Agências de Viagens e Transportes** é o profissional que, tendo o planeamento estratégico da actividade, em particular a política comercial da empresa, as acções promocionais em curso e as características e motivações dos clientes, promove e vende produtos e serviços turísticos standards e à medida; procurando garantir a qualidade do serviço, a fidelização de clientes actuais e a captação de novos clientes.

### Actividades Principais

- Planear e organizar produtos e serviços turísticos.
- Prestar informações e promover produtos e serviços turísticos.
- Vender produtos e serviços turísticos.
- Realizar o atendimento e recepção do cliente.

### 3. ORGANIZAÇÃO DO REFERENCIAL DE FORMAÇÃO PARA ACESSO À QUALIFICAÇÃO

#### 3.1. Qualificação de Nível 3 – Curso EFA ou Formação Modular

Condição de acesso: **9º ano**

Formação de Base	Código	UFCD	Horas
	CP_1	Liberdade e responsabilidade democráticas	50
	CP_4	Processos identitários	50
	CP_5	Deontologia e princípios éticos	50
	STC_5	Redes de informação e comunicação	50
	STC_6	Modelos de urbanismo e mobilidade	50
	STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50
	CLC_5	Cultura, comunicação e média	50
	CLC_6	Culturas de urbanismo e mobilidade	50
	CLC_7	Fundamentos de cultura língua e comunicação	50
	...	UFCD opcional	50
	...	UFCD opcional	50
<b>Total</b>			<b>550</b>

**NOTA:** as UFCD opcionais<sup>1</sup> devem ser seleccionadas a partir do referencial de formação global na sua componente de formação de base constante no ponto 4.

#### Área de Carácter Transversal

PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA

85 h

Formação Tecnológica <sup>3</sup>	Código <sup>2</sup>	UFCD	Horas
	3478	1 Geografia do Turismo	50
	3479	2 Procura e oferta turística	50
	3480	3 Organizações e funcionamento do sector do turismo	50
	3481	4 "Turismo Seguro"	50
	3482	5 Qualidade no serviço turístico	50
	3506	6 Desenho e organização de programas turísticos	50
	3483	7 Imagem pessoal e comunicação com o cliente	50
	3486	8 Língua inglesa - informação	50
	3487	9 Língua francesa – informação <sup>4</sup>	50

<sup>1</sup> Estas UFCD podem ser mobilizadas a partir das UFCD de língua estrangeira (caso o adulto não detenha competências neste domínio) ou de qualquer uma das áreas de competências -chave

<sup>2</sup> Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre saídas profissionais.

	Código	UFCD (Cont.)	Horas
Formação Tecnológica	3507	10 Informação e promoção do produto turístico 'Férias'	50
	3508	11 Informação e promoção do produto turístico 'Negócios'	50
	3509	12 Informação e promoção de produtos turísticos temáticos	50
	3510	13 Informação e promoção do mercado turístico da Europa	50
	3511	14 Informação e promoção do mercado turístico da Ásia/Oceânia	50
	3512	15 Informação e promoção do mercado turístico do Médio Oriente	25
	3513	16 Informação e promoção do mercado turístico das Américas	50
	3514	17 Informação e promoção do mercado turístico de África	25
	3485	18 Informação e promoção do destino turístico Portugal	50
	3488	19 Negociação e venda de produtos e serviços turísticos nas agências de viagem	50
	3489	20 Orçamentação de produtos e serviços turísticos	50
	3515	21 Tarifa de Transportes	50
	3490	22 Reserva de produtos e serviços turísticos	50
	3491	23 Atendimento e recepção do cliente	50
	3800	24 Assistência ao cliente – agências de viagem	50
	3492	25 Atendimento – inglês técnico	50
3493	26 Atendimento – francês técnico <sup>4</sup>	50	

<sup>3</sup>À carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 210 horas de formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça actividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma actividade profissional numa área afim.

<sup>4</sup> Sempre que as necessidades regionais ou locais o justificarem, a língua francesa pode ser substituída por outra língua estrangeira.

### 3.2. Qualificação de Nível 3 – Curso EFA ou Formação Modular

Condição de acesso: 10º ano

	Código	UFCD	Horas
Formação de Base	STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50
	CLC_7	Fundamentos de cultura língua e comunicação	50
	...	UFCD opcional	50
	...	UFCD opcional	50
		Total	200

**NOTA:** as UFCD opcionais<sup>5</sup> devem ser seleccionadas a partir do referencial de formação global na sua componente de formação de base constante no ponto 4.

#### Área de Carácter Transversal

PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA

70 h

#### Formação Tecnológica<sup>6</sup>

Totalidade das UFCD desta componente de formação constante no referencial de formação global identificado no ponto 4.

### 3.3. Qualificação de Nível 3 – Curso EFA ou Formação Modular

Condição de acesso: 11º ano

	Código	UFCD	Horas
Formação de Base	STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50
	CLC_7	Fundamentos de cultura língua e comunicação	50
		Total	100

#### Área de Carácter Transversal

PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA

65 h

#### Formação Tecnológica<sup>7</sup>

Totalidade das UFCD desta componente de formação constante no referencial de formação global identificado no ponto 4.

<sup>5</sup> Estas UFCD podem ser mobilizadas a partir das UFCD de língua estrangeira (caso o adulto não detenha competências neste domínio) ou de qualquer uma das áreas de competências -chave

<sup>6</sup> A carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 210 horas de formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça actividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma actividade profissional numa área afim.

<sup>7</sup> Idem.

#### 4. REFERENCIAL DE FORMAÇÃO GLOBAL

### Educação e Formação de Adultos (EFA)

Áreas de Competência Chave	Código	UFCD	Horas	
Formação de Base	Cidadania e Profissionalidade	CP_1	Liberdade e responsabilidade democráticas	50
		CP_2	Processos sociais de mudança	50
		CP_3	Reflexão e crítica	50
		CP_4	Processos identitários	50
		CP_5	Deontologia e princípios éticos	50
		CP_6	Tolerância e mediação	50
		CP_7	Processos e técnicas de negociação	50
		CP_8	Construção de projectos pessoais e sociais	50
	Sociedade, Tecnologia e Ciência	STC_1	Equipamentos – princípios de funcionamento	50
		STC_2	Sistemas ambientais	50
		STC_3	Saúde – comportamentos e instituições	50
		STC_4	Relações económicas	50
		STC_5	Redes de informação e comunicação	50
		STC_6	Modelos de urbanismo e mobilidade	50
		STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50
	Cultura, Língua e Comunicação	CLC_1	Equipamentos – impactos culturais e comunicacionais	50
		CLC_2	Culturas ambientais	50
		CLC_3	Saúde – língua e comunicação	50
		CLC_4	Comunicação nas organizações	50
		CLC_5	Cultura, comunicação e média	50
		CLC_6	Culturas de urbanismo e mobilidade	50
		CLC_7	Fundamentos de cultura língua e comunicação	50
		CLC_LEI	Língua estrangeira - iniciação	50
		CLC_LEC	Língua estrangeira - continuação	50

#### Área de Carácter Transversal

PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA

10-85h

	Código <sup>8</sup>	UFCD	Horas
Formação Tecnológica <sup>9</sup>	3478	1 Geografia do Turismo	50
	3479	2 Procura e oferta turística	50
	3480	3 Organizações e funcionamento do sector do turismo	50
	3481	4 "Turismo Seguro"	50
	3482	5 Qualidade no serviço turístico	50
	3506	6 Desenho e organização de programas turísticos	50
	3483	7 Imagem pessoal e comunicação com o cliente	50
	3486	8 Língua inglesa - informação	50
	3487	9 Língua francesa - informação <sup>10</sup>	50
	3507	10 Informação e promoção do produto turístico 'Férias'	50
	3508	11 Informação e promoção do produto turístico 'Negócios'	50
	3509	12 Informação e promoção de produtos turísticos temáticos	50
	3510	13 Informação e promoção do mercado turístico da Europa	50
	3511	14 Informação e promoção do mercado turístico da Ásia/Oceânia	50
	3512	15 Informação e promoção do mercado turístico do Médio Oriente	25
	3513	16 Informação e promoção do mercado turístico das Américas	50
	3514	17 Informação e promoção do mercado turístico de África	25
	3485	18 Informação e promoção do destino turístico Portugal	50
	3488	19 Negociação e venda de produtos e serviços turísticos nas agências de viagem	50
	3489	20 Orçamentação de produtos e serviços turísticos	50
	3515	21 Tarifa de Transportes	50
	3490	22 Reserva de produtos e serviços turísticos	50
	3491	23 Atendimento e recepção do cliente	50
	3800	24 Assistência ao cliente – agências de viagem	50
	3492	25 Atendimento – inglês técnico	50
	3493	26 Atendimento – francês técnico <sup>10</sup>	50

<sup>8</sup> Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre saídas profissionais.

<sup>9</sup> A carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 210 horas de formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça actividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma actividade profissional numa área afim.

<sup>10</sup> Sempre que as necessidades regionais ou locais o justificarem, a língua francesa pode ser substituída por outra língua estrangeira.

## 5. DESENVOLVIMENTO DAS UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO (UFCD)

### 5.1. Formação de Base

CP_1	Liberdade e responsabilidade democráticas	Carga horária 50 horas
<b>Resultados de Aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhece as responsabilidades inerentes à liberdade pessoal em democracia.</li> <li>• Assume direitos e deveres laborais enquanto cidadão activo.</li> <li>• Identifica os direitos fundamentais de um cidadão num estado democrático contemporâneo.</li> <li>• Participa consciente e sustentadamente na comunidade global.</li> </ul>	
<b>Conteúdos</b>		

#### Compromisso Cidadão/Estado

*Conceitos-chave: identidade; liberdade; igualdade; participação; cidadania; Estado; democracia; sociedade civil; organização política dos estados democráticos.*

- Conceito de liberdade pessoal em democracia
- Exercício da liberdade e da responsabilidade de cada cidadão
- Direitos/Liberdades e Deveres/Responsabilidades do cidadão no Portugal contemporâneo
- Direitos e deveres pessoais, laborais e sociais em confronto
- Papel da sociedade civil na Democracia
  - Função reguladora das instituições da sociedade civil na construção da democracia
  - Instituições da sociedade civil com impacto na construção da democracia: instituições políticas; associações da defesa do consumidor; corporações; associações profissionais; associações ambientalistas, entre outras
  - Construção social e cultural de novas práticas de cidadania

#### Direitos, liberdades e garantias dos trabalhadores

*Conceitos-chave: representação; direitos, liberdades e garantias dos trabalhadores; direitos e deveres de cidadania; direitos civis, direitos sociais; direitos políticos; responsabilidade social empresarial; condição perante o trabalho.*

- Mecanismos reguladores dos direitos laborais
  - O Código do Trabalho
  - Organismos e serviços de protecção dos direitos laborais, nacionais e transnacionais
- Direitos laborais, direitos económicos e/ou de mercado: problematização do jogo entre os direitos dos trabalhadores - adquiridos ou pretendidos - e a lógica liberal regente na maioria das estruturas empresariais

#### Compromisso Cidadão/Estado

*Conceitos-chave: identidade; liberdade; igualdade; participação; cidadania; Estado; democracia; sociedade civil; organização política dos estados democráticos.*

- Conceito de liberdade pessoal em democracia
- Exercício da liberdade e da responsabilidade de cada cidadão
- Direitos/Liberdades e Deveres/Responsabilidades do cidadão no Portugal contemporâneo
- Direitos e deveres pessoais, laborais e sociais em confronto
- Papel da sociedade civil na Democracia
  - Função reguladora das instituições da sociedade civil na construção da democracia
  - Instituições da sociedade civil com impacto na construção da democracia: instituições políticas; associações da defesa do consumidor; corporações; associações profissionais; associações ambientalistas, entre outras
  - Construção social e cultural de novas práticas de cidadania

CP\_1

Liberdade e responsabilidade democráticas

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### Direitos, liberdades e garantias dos trabalhadores

*Conceitos-chave: representação; direitos, liberdades e garantias dos trabalhadores; direitos e deveres de cidadania; direitos civis, direitos sociais; direitos políticos; responsabilidade social empresarial; condição perante o trabalho.*

- Mecanismos reguladores dos direitos laborais
  - O Código do Trabalho
  - Organismos e serviços de protecção dos direitos laborais, nacionais e transnacionais
- Direitos laborais, direitos económicos e/ou de mercado: problematização do jogo entre os direitos dos trabalhadores - adquiridos ou pretendidos - e a lógica liberal regente na maioria das estruturas empresariais

#### Democracia representativa e participada

*Conceitos-chave: Estado; órgãos de soberania; organização política dos Estados Democráticos; descentralização; cultura política, representação.*

- Organização do Estado Democrático português
  - A Constituição da República Portuguesa
  - Os órgãos de soberania: competências e interligação
- Regiões Autónomas e especificidades do seu regime político-administrativo
- O Poder Local
  - Órgãos e atributos
  - Os novos desafios do poder local
- Contributos do cidadão na promoção, construção e defesa dos princípios democráticos de participação e representatividade: a responsabilidade e capacidade de fazer escolhas

#### Comunidade global

*Conceitos-chave: norma; igualdade; fronteira; direitos e deveres de cidadania; comunidade; transnacionalidade.*

- Cidadania europeia
  - Tratado de Maastricht
  - Tratado de Lisboa
  - Direitos dos cidadãos europeus
  - Livre circulação de pessoas: residir, estudar e trabalhar no espaço comum europeu
- Direitos fundamentais do Homem: Declaração Universal dos Direitos do Homem e outros documentos-chave

**Áreas do Saber:** Sociologia; Filosofia; Direito; Relações Internacionais; Geografia; Economia; Psicologia.

CP_2	Processos sociais de mudança	Carga horária 50 horas
------	------------------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Integra informação diversa necessária à resolução de problemas nas várias dimensões da vida quotidiana, recorrendo a novas técnicas e tecnologias.
- Reconhece novas técnicas e modelos organizacionais de trabalho e implementa, fundamentadamente, esses processos.
- Identifica os constrangimentos pessoais e institucionais para a participação associativa e ultrapassa conscientemente esses obstáculos.
- Reconhece factos, factores e dinâmicas de intervenção numa comunidade global, integrando-os na sua actuação como profissional e cidadão.

### Conteúdos

#### Aprendizagem ao longo da vida

*Conceitos-chave: aprendiz; competência; autonomia; desenvolvimento pessoal e social; tecnologias da informação e comunicação; aprendizagem ao longo da vida; sociedade do conhecimento.*

- A condição de aprendiz
  - Noção de aprendiz
  - Noções de *Lifelong e lifewide*
  - Apropriação do conceito de aprendizagem significativa
  - Dinâmicas formais, informais e não formais de aquisição e renovação de competências ao longo e nos vários domínios da vida
  - Importância de práticas de reflexão e auto-avaliação criteriosas e conscientes
  - Dimensões da aprendizagem ao longo da vida: saber-ser, saber-estar, saber-saber e aprender a aprender
  - Aprendizagem ao longo da vida enquanto motor de regeneração local e nacional e prática fundamental para a participação sustentada na sociedade do conhecimento
- Recurso às novas tecnologias
  - Pesquisa, organização, reformulação e gestão da informação
  - Construção de novas práticas inerentes à gestão complexa e multidimensional da vida pessoal e profissional, designadamente no que diz respeito à facilitação de acesso a serviços e práticas de trabalho cooperativo (nomeadamente a distância)

#### Novos processos de trabalho

*Conceitos-chave: autonomia; organização e gestão do trabalho; responsabilidade social empresarial.*

- Recurso a novas técnicas/ferramentas de organização e gestão de trabalho, com o objectivo de solucionar problemas através da adopção de práticas inovadoras: os exemplos do teletrabalho e da transformação organizacional (organigramas horizontais e verticais)
- Implicações da responsabilidade social das empresas

#### Movimentos associativos na sociedade civil

*Conceitos-chave: actores de desenvolvimento; intervenção social; sociedade civil; empreendedorismo social.*

- Função social dos movimentos colectivos
- Princípios de organização e dinamização das associações civis
- Gestão da vida pessoal e profissional com vista à participação associativa: empreendedorismo social

CP\_2

Processos sociais de mudança

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### **Instâncias supranacionais dinamizadoras da intervenção comunitária**

*Conceitos-chave: globalização; local/global; unidade na diversidade; cidadania mundial.*

- Instituições de intervenção à escala macro-social, de acordo com várias áreas
  - Sustentabilidade e meio ambiente; saúde; solidariedade/direitos sociais; direitos humanos; comércio; entre outros
- Impactos da globalização na intervenção comunitária (e vice-versa)
  - Os novos desafios da cidadania: existe uma cidadania planetária?
  - A interdependência das escalas global-local
  - Os actores da globalização
  - O papel da globalização na construção de uma nova cidadania
  - Papel das novas tecnologias no funcionamento e dinamização em rede das entidades
  - Contributos da globalização para o reconhecimento e a promoção da multiculturalidade e da diversidade

**Áreas do Saber:** Sociologia; Psicologia; Filosofia; Geografia; Direito; Relações Internacionais; Economia.

CP\_3

Reflexão e crítica

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Identifica as condicionantes pessoais de preconceito e age com vista à sua desconstrução.
- Reconhece a importância de uma cultura de rigor no desempenho profissional, como uma nova atitude de civismo apurado.
- Distingue modelos institucionais de escala local e nacional e respectivas atribuições.
- Interpreta criticamente os mecanismos de formação de estereótipos culturais e sociais, com vista a um distanciamento crítico.

### Conteúdos

#### Representações pessoais e sociais de estereótipos e preconceitos:

*Conceitos-chave: preconceito; estereótipo; discriminação; diferença; unidade na diversidade.*

- Noção de estereótipos e preconceitos dominantes
- Distinção e inter-relação dos conceitos de estereótipo e de preconceito
- Identificação de comportamentos de preconceito na relação com a diferença, nomeadamente quanto a: etnias, religiões, género, portadores de necessidades especiais, grupos profissionais, grupos sociais, entre outros

#### Paradigma de uma cultura de rigor no desempenho profissional:

*Conceitos-chave: competência/performance; organização; cultura de rigor; desempenho profissional; multiculturalidade*

- Relação com: cultura de cooperação, cultura de ambição, cultura de participação e empreendedorismo e cultura de inovação
- Espírito de cooperação, integração e abertura multiculturais
- Dinâmicas de regulação/diferenciação qualitativa positiva
  - Cumprimento de horários, cronogramas e objectivos, na promoção do respeito pelos factores “tempo” e “qualidade”
  - Rotinas de avaliação
  - Posicionamento profissional entre a “disciplina” e a “inovação e mudança”
  - Sentido de crítica e Sentido de responsabilidade

#### Análise e comparação crítica de modelos institucionais:

*Conceitos-chave: local/global; identidade territorial; metodologias de trabalho; divisão administrativa.*

- Modelos de administração territorial: gestão das competências ao nível local e nacional
- Instituições de intervenção/impacto local e nacional
- Funções, atribuições e conteúdos funcionais de diferentes modelos institucionais, nomeadamente quanto a
  - Metodologias de trabalho e gestão institucional, com vista à promoção da eficácia
  - Implementação de uma cultura de rigor

#### Sociedade da informação

*Conceitos-chave: comunicação; média; sociedade da informação; globalização.*

- Virtualidades e problemáticas de uma cultura de massas: relação entre os média e o espaço público - opinião pública e publicada
- Mecanismos de adesão e difusão dos média quanto a estereótipos e preconceitos dominantes
- Papel das novas tecnologias na formação da opinião pública

**Áreas do Saber:** Sociologia; Psicologia; Filosofia; Direito; Economia.

CP_4	Processos identitários	Carga horária 50 horas
------	------------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Assume condutas adequadas às instituições e aos princípios de lealdade comunitária.
- Integra o colectivo profissional com noção de pertença e lealdade.
- Reconhece a diversidade de políticas públicas de inserção e inclusão multicultural.
- Valoriza a interdependência e a solidariedade enquanto elementos geradores de um património comum da humanidade.

### Conteúdos

#### Fundamentação dos princípios de conduta na relação com “o outro”

*Conceitos-chave: igualdade; diferença; unidade na diversidade; equidade; direitos civis; direitos sociais; prospectividade.*

- Princípios de conduta: empatia, reacção compassiva e solidariedade
- Princípios de igualdade e equidade
  - A diversidade, a aceitação e a tolerância como elementos prospectivos das sociedades contemporâneas
  - As principais manifestações de intolerância à diferença: racismo e xenofobia, desigualdades de género, estado civil, homofobia e transfobia, portadores de necessidades especiais, religião ou crenças religiosas, edaísmo

#### Papel da deontologia na construção de uma cultura organizacional

*Conceitos-chave: motivação; ética; deontologia; organização; relações interpessoais; multiculturalidade.*

- Códigos de conduta no contexto profissional
  - Pertença e lealdade no colectivo
  - Relacionamento e inserção multicultural no trabalho
- Participação na construção dos objectivos organizacionais à luz de uma cultura de rigor
  - Mecanismos de motivação e realização pessoal e profissional e sua relação com a produtividade
  - Convergência entre os objectivos organizacionais e as motivações pessoais
- O papel da autonomia e da responsabilidade no planeamento e estruturação de metas

#### Políticas públicas de inclusão

*Conceitos-chave: condição humana; fluxos migratórios; unidade e diversidade; educação para a cidadania; organização política dos Estados democráticos.*

- Dispositivos e mecanismos de concertação social
- Organismos institucionais de combate à discriminação, à escala nacional e internacional
- A educação para a cidadania e a preservação da unidade na diversidade
- Impactos económicos, culturais e sociais dos fluxos migratórios no Portugal Contemporâneo

#### Uma nova identidade europeia em construção: o papel da multiculturalidade e da diversidade

*Conceitos-chave: democracia; justiça; cultura; cidadania mundial; multiculturalidade; Direito Internacional.*

- Dimensão supranacional dos poderes do Estado
- Exploração do conceito de Património Comum da Humanidade e suas implicações na actuação cívica à escala mundial
- Respeito/solidariedade entre identidades culturais distintas
- Relações jurídicas a um nível macro: agentes de nível governamental e sociedade civil
- Exploração de documentos estruturantes da construção europeia

**Áreas do Saber:** Filosofia, Psicologia; Economia; Direito, Relações Internacionais; Geografia; História, Sociologia.

CP\_5

Deontologia e princípios éticos

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Posiciona-se, em consciência, relativamente a valores éticos e culturais.
- Articula responsabilidade pessoal e profissional, adoptando normas deontológicas e profissionais.
- Identifica factores éticos de promoção do desenvolvimento institucional.
- Reconhece condutas éticas conducentes à preservação da solidariedade e do respeito numa comunidade global.

### Conteúdos

#### Princípios fundamentais da ética

*Conceitos-chave: ética, deontologia, consciência.*

- Ética, Doutrina, Deontologia e Moral
  - Exploração dos conceitos
  - Distinção e intersecção entre campos de reflexão/intervenção
  - O método analítico como fundamentação da Ética
- Valores fundamentais de um código de ética
- A ética e a liberdade: responsabilidade e intencionalidade

#### Códigos de ética e padrões deontológicos

*Conceitos-chave: deontologia, códigos de ética; conduta profissional, dever.*

- Os códigos de ética pessoal e a deontologia profissional: da “ciência dos costumes” ao conjunto de deveres, princípios e normas específicos de um grupo profissional
- O papel das normas de conduta profissional na definição da deontologia de uma profissão
- Relação entre as normas deontológicas e a responsabilidade social de um grupo profissional
- Dinâmica entre a responsabilidade profissional e os diferentes contextos sociais

#### Ética e desenvolvimento institucional

*Conceitos-chave: igualdade; diferença; organização comunitária.*

- Relação entre a ética individual e os padrões de ética institucional
- Os códigos de ética e conduta institucional como elementos de identidade e formação de princípios reguladores das relações inter-pessoais e socioculturais
- O papel dos princípios éticos e deontológicos institucionais na mediação de conflitos colectivos

#### Comunidade Global

*Conceitos-chave: nexo local/global; globalização.*

- A globalização e as novas dimensões de atitudes: local, nacional, transnacional e global
- Internacionalização, transnacionalidade e os problemas éticos colocados pela globalização
- As ambivalências do processo de globalização, nomeadamente
  - Abertura de mercados: ética na competitividade
  - Esmatimento de fronteiras: ética para a igualdade/inclusão
- A construção de uma cidadania mundial inclusiva
  - Importância da criação de plataformas de convergência e desenvolvimento, com vista a uma integração económica mundial
  - Dimensão ética do combate às desigualdades económico-sociais, no âmbito da globalização

**Áreas do Saber:** Filosofia; Antropologia; Sociologia; Geografia; História; Psicologia.

CP_6	Tolerância e mediação	Carga horária 50 horas
------	-----------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Age sobre a diversidade e a diferença com tolerância, enquanto valor democrático consciente.
- Intervém aplicando princípios de negociação em contexto profissionais.
- Reconhece a comunidade política enquanto representativa de um projecto de intervenção plural.
- Participa activamente na mediação intercultural, enquanto factor de gestão de tolerância e de abertura moral.

### Conteúdos

#### Democracia representativa

*Conceitos-chave: democracia; participação política; cidadania; comunidade política.*

- Conceito de democracia
  - Mecanismos da democracia e formas de participação ao dispor do cidadão
  - Papel da cidadania participativa na relação entre sociedade civil, estado e mercado
- Cidadania representativa e integradora da diferença
  - Dispositivos e mecanismos de concertação social
  - Importância da concertação social na defesa dos diferentes interesses dos cidadãos
- O respeito pela diversidade cultural e os direitos de cidadania
  - Diversidade cultural com elemento potenciador da identidade comunitária

#### Tolerância e abertura na actividade profissional

*Conceitos-chave: intervenção; tolerância; abertura.*

- A tolerância nas relações profissionais como
  - Premissa de uma cultura de rigor e exigência
  - Respeito das diferenças: abertura face a opiniões e posturas diferentes e/ou divergentes
- Deontologia profissional e tolerância: processos de negociação ao nível pessoal e institucional
- Multiculturalidade e heterogeneidade no local de trabalho: processos de desconstrução de preconceitos e estereótipos, como factores de inclusão e desenvolvimento

#### Portugal como país multiétnico e multicultural

*Conceitos-chave: comunidade política; fluxos migratórios; pluralidade; multiculturalidade.*

- Pluralidade e heterogeneidade nas sociedades contemporâneas: diferentes contributos para a construção da identidade territorial
- A comunidade política e a identidade partilhada: a importância das diversas perspectivas políticas na construção de uma sociedade plural ( Análise de programas políticos diversos relativamente a uma dada temática de interesse nacional)
- Efeitos da multiculturalidade
  - Portugal como país de acolhimento: efeitos económicos, culturais e sociais dos novos fluxos migratórios em Portugal
  - Reflexão fundamentada sobre a emigração e a imigração em Portugal (por exemplo, a partir da análise de dados estatísticos)

#### O respeito pela diversidade cultural: direito ou dever da cidadania?

*Conceitos-chave: mediação; património ético comum.*

- A importância das atitudes de abertura face ao outro e à diferença na construção de um património ético comum.
  - Exploração do conceito de mediação intercultural
  - A mediação intercultural como recurso para o desenvolvimento social

**Áreas do Saber:** Sociologia, Antropologia; Direito; Psicologia; Filosofia.

CP_7	Processos e técnicas de negociação	Carga horária 50 horas
------	------------------------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Integra opiniões divergentes, revelando abertura e receptividade.
- Reconhece e assume a assertividade como factor de mediação de conflitos entre vida pessoal e profissional.
- Assume a importância da participação em instituições deliberativas, reconhecendo os seus mecanismos de funcionamento.
- Distingue e aplica formas democráticas de intervenção pública.

### Conteúdos

#### A conciliação da vida privada, familiar e profissional

*Conceitos chave: papéis sociais; protecção social; responsabilidade social das empresas.*

- Transformações sociais emergentes na sociedade portuguesa e consequências na vida privada, familiar e profissional dos cidadãos
  - Novos papéis sociais de género, novas atitudes e novas identidades na vida familiar
  - Noção de distribuição equilibrada das tarefas (domésticas e de apoio à família), como elemento promotor da conciliação entre o privado, o familiar e o profissional
- Processos de conciliação entre a vida privada, familiar e profissional
  - Reorganização dos processos de trabalho e da gestão dos tempos de trabalho
  - Serviços de apoio ajustados às novas necessidades
- A legislação portuguesa e as directivas europeias sobre a conciliação da vida privada, familiar e profissional

#### Comportamento assertivo

*Conceitos-chave: direitos e deveres de cidadania; assertividade.*

- Assertividade como motor da realização e legitimação nos contextos pessoal, familiar e profissional
- Importância das técnicas assertivas de comunicação e os impactos nas relações humanas no trabalho
  - Articulação consciente dos direitos pessoais com os interesses do colectivo profissional
  - Auto-afirmação, positividade e aceitação dialogada
  - Princípio regulador de compromissos produtivos no espaço profissional

#### Mudanças sociais e novas dimensões de intervenção: as instituições deliberativas informais

*Conceitos-chave: Mediação; negociação; intervenção; intervenção social.*

- Elementos dinamizadores do desenvolvimento local e comunitário: o exemplo do associativismo
- Negociação e Mediação: definição e elementos distintivos fundamentais
- Estratégias de negociação e construção de acordos, segundo princípios assertivos
- Cidadania representativa e os dispositivos de concertação social
- Novos espaços democráticos de intervenção: os exemplos dos media e da internet
- As plataformas digitais e os movimentos de cidadania: novos poderes e novas responsabilidades na regulação das políticas públicas
- Formas democráticas de intervenção pública: a importância dos processos de discussão pública

#### Mudanças sociais e novas dimensões de intervenção: as instituições deliberativas formais

*Conceitos-chave: democracia participativa; instituições deliberativas; sistema eleitoral.*

- Princípios gerais da democracia participativa
- Princípios gerais do sistema eleitoral português
- Os sistemas eleitorais e legislativos como mecanismos reguladores da acção política
- O Poder executivo e a administração do interesse público
- Dinâmicas eleitorais no Portugal contemporâneo
- Instituições deliberativas de diferente escala
- Novos poderes e responsabilidades do cidadão na regulação das políticas públicas

**Áreas do Saber:** Sociologia; Antropologia; Economia; Filosofia; Direito; Psicologia.

CP\_8

Construção de projectos pessoais e sociais

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Explora recursos para uma gestão prospectiva e eficaz da vida pessoal.
- Convoca saberes e novas formas de gestão profissional para a resolução de problemas complexos.
- Cooperar e planifica projectos colectivos, em contextos não directivos e não formais.
- Mobiliza competências e altera comportamentos à luz de novos contextos de incerteza e de ambiguidade.

### Conteúdos

#### Gestão prospectiva da vida pessoal

*Conceitos-chave: papéis sociais; inovação; prospectividade; sociedade da informação; condição perante o trabalho; conciliação vida pessoal e profissional; responsabilidade social empresarial.*

- Papel das novas tecnologias na gestão da vida pessoal em toda a sua complexidade
- Planificação de projectos pessoais, tendo em conta variantes de constrangimento à sua concretização: gestão do tempo e do(s) espaço(s), enquadramento familiar, qualificações/competências pessoais e profissionais, factores económicos, entre outros
- A importância da criação de serviços inovadores de apoio ajustados às novas necessidades de conciliação da vida pessoal e profissional: o exemplo dos serviços de proximidade

#### Estratégias de revitalização de empresas e instituições: os novos papéis do indivíduo na organização

*Conceitos chave: empowerment; sinergia; autonomia; delegação, responsabilidade.*

- Políticas de *empowerment*
  - Liderança e delegação de poderes
  - Autonomia, descentralização e competitividade
  - *Empowerment* na promoção da intervenção social
- Métodos de prospecção
  - Marketing e análise de mercado
  - Prospecção e fidelização

#### Envolvimento e responsabilização na construção dos projectos colectivos: a construção de uma sociedade mais plural e solidária

*Conceitos chave: intervenção comunitária; empowerment; organização comunitária; discriminação.*

- A importância dos conceitos de negociação, planificação, dinamização e avaliação na definição de uma estratégia de intervenção comunitária
- Técnicas diversificadas de trabalho em equipa
- Aplicação de estratégias de *empowerment* em projectos colectivos de índole não directiva e não formal
- Agentes de promoção da igualdade a nível governamental: o Estado Português, a União Europeia, o Poder Local, Comissões para a Igualdade, entre outros
- Agentes de promoção da igualdade da sociedade civil: os cidadãos, as empresas, a escola, a comunicação social, as ONG, entre outros

#### Responsabilidades pessoais e institucionais em fenómenos colectivos

*Conceitos-chave: práticas individuais; responsabilidade social; direitos e deveres de cidadania; identidade partilhada.*

- As práticas individuais como conceito: o papel do indivíduo na valorização e construção da consciência colectiva
- O respeito da comunidade pela projecção da identidade individual
- Implicações do conceito de identidade partilhada
- Exploração de conceitos e práticas: os exemplos da reciclagem, do consumo sustentável, da prevenção e reutilização, da compostagem e do ecodesign

**Áreas do Saber:** Sociologia, Filosofia, Psicologia; Serviço Social; Geografia; Economia, Direito.

STC\_1

Equipamentos – princípios de funcionamento

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Opera com equipamentos e sistemas técnicos em contextos domésticos, identificando e compreendendo as suas normas de boa utilização e os seus diferentes utilizadores.
- Opera com equipamentos e sistemas técnicos em contextos profissionais, identificando e compreendendo as suas normas de boa utilização e seus impactos nas organizações.
- Interage com instituições, em situações diversificadas, discutindo e solucionando questões de teor técnico para a reparação ou melhor utilização de equipamentos e sistemas técnicos.
- Compreende e apropria-se das transformações nos equipamentos e sistemas técnicos.

### Conteúdos

#### Processos socio-históricos de apropriação dos equipamentos e sistemas técnicos

*Conceitos-chave: género, divisão social do trabalho, competitividade, poder, sociedade industrial, estrutura sociocultural.*

- Desigualdades de género na divisão social do trabalho e, em particular, das tarefas domésticas
- (Re)estruturação das organizações em função das competências e qualificações necessárias para a sua modernização e competitividade
- Relações de poder e instâncias mediadoras na introdução e uso dos equipamentos e sistemas técnicos (assistência, fiscalização, consultoria, etc.)
- Emergência e metamorfoses das sociedades industriais, através da interacção (dialéctica) entre estruturas socioculturais e desenvolvimento tecnológico

#### Dimensões científicas da aquisição, utilização e gestão dos equipamentos e sistemas técnicos

*Conceitos-chave: sistema, matéria, energia, eficiência, (des)equilíbrio sistémico, evolução tecnológica.*

- Princípios físicos e químicos elementares, segundo os quais operam os sistemas fundamentais (mecânicos, eléctricos e químicos) para o funcionamento dos equipamentos
- Diferentes fases que constituem o ciclo de vida dos equipamentos
- Modos de quantificar os equipamentos, enquanto elementos consumidores de matéria e de energia;
- Distintas alternativas tecnológicas, numa perspectiva comparativa, em função da eficiência com vista à satisfação das (diferentes) necessidades do utilizador
- Desequilíbrios no funcionamento dos equipamentos e formas de comunicá-los com eficiência aos agentes competentes (reparação, deposição, etc.)
- Fases, agentes e dinâmicas da evolução histórica dos equipamentos, no sentido de um processo contínuo e gradual de aproximação ao homem e à satisfação das suas necessidades

#### Aspectos do raciocínio matemático fundamentais para a utilização e gestão de equipamentos e sistemas técnicos

*Conceitos-chave: lógica, experimentação empírica, sucessão, variável, probabilidade, desempenho, fiabilidade.*

- Critérios de lógica na concepção dos equipamentos, distinguindo-se processos racionalizáveis e processos de experimentação empírica
- Procedimentos básicos de estatística na gestão do equipamento, compreendendo o período de vida útil de um equipamento como uma sucessão de utilizações discretas
- Formas de medição do desempenho de um equipamento ao longo de um certo período de tempo, relacionando-o com factores intrínsecos e extrínsecos
- Modos de tradução da fiabilidade de um equipamento (e de um sistema que inclua diversos equipamentos) em termos probabilísticos

**Áreas do Saber:** Física, Química, Sociologia, Economia, História, Matemática.

STC_2	Sistemas ambientais	Carga horária 50 horas
-------	---------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Promove a preservação e melhoria da qualidade ambiental, através de práticas quotidianas que envolvem preocupações com o consumo e a eficiência energética.
- Pondera a aplicação de processos de valorização e tratamento de resíduos nas medidas de segurança e preservação ambiental.
- Diagnostica as tensões institucionais entre o desenvolvimento e a sustentabilidade, relativamente à exploração e gestão de recursos naturais.
- Interpreta as transformações ambientais ao longo dos tempos, sob diferentes pontos de vista, incluindo as suas consequências nas dinâmicas sociais e populacionais.

### Conteúdos

#### Abordagem socio-histórica das formas de representação e actuação sobre o ambiente

*Conceitos-chave: cosmo-visões, modernidade, padrão demográfico, política ambiental, sociedade de risco, reflexividade, sustentabilidade.*

- Diferentes relações dos povos e civilizações com o ambiente, associados a distintas cosmo-visões e diferentes recursos tecnológicos
- Emergência da modernidade como aprofundamento do controlo e manipulação sobre o ambiente, nas suas várias vertentes
- Associação desta mudança profunda na relação com o ambiente com a transformação dos padrões demográficos e migratórios
- Análise da relação complexa que os indivíduos estabelecem hoje com as políticas ambientais, particularmente visível nas polémicas públicas sobre a instalação de novos equipamentos com um impacto ambiental considerável
- As sociedades contemporâneas como sociedades de risco, implicando um aumento da reflexividade e sensibilidade social para formas mais sustentáveis (e seguras) de relação com o ambiente

#### Perspectivas político-geográficas sobre o ambiente e, em particular, a exploração e gestão dos recursos naturais

*Conceitos-chave: recurso natural, níveis de desenvolvimento, modelos de desenvolvimento, dependência energética, energia renovável.*

- Os diversos recursos naturais: distinção entre renováveis e não renováveis e debate sobre os desafios que se colocam à gestão dos segundos
- Relação das desigualdades na distribuição e consumo energéticos com os níveis e modelos de desenvolvimento das regiões
- A dependência de Portugal relativamente aos recursos do subsolo (em particular, em termos energéticos): implicações financeiras e ambientais da aposta em energias renováveis
- Quantidade e qualidade dos recursos hídricos, em função quer de factores climáticos quer da actividade humana
- Diversas instâncias administrativas e comerciais que regulam a aquisição e exploração dos recursos naturais, explorando tensões entre elas
- Distintos modelos de desenvolvimento, em contexto urbano e em contexto rural, caracterizados por diferentes modos de relação com o meio ambiente

STC\_2

Sistemas ambientais

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### Dimensão física e química dos sistemas ambientais

*Conceitos-chave: sistema ambiental, (des)equilíbrio sistémico, intervenção antropogénica, ciclo, matéria, energia, escala, contaminação.*

- Os diferentes elementos que constituem os sistemas ambientais: ar, água, solo e ecossistemas
- Princípios físicos e químicos que comandam os sistemas ambientais nos diferentes elementos, conhecendo os modelos teóricos desenvolvidos para interpretar a forma segundo aqueles operam
- Quantificação dos desequilíbrios nos sistemas ambientais, diagnosticando as causas associadas e, em particular, a dimensão da intervenção antropogénica sobre o ambiente
- A evolução dos sistemas ambientais: causas de desequilíbrios e modos de intervenção sobre as mesmas com vista à correcção dos seus efeitos
- Perspectiva sistémica dos sistemas ambientais, segundo o funcionamento em ciclos interligados de matéria e energia, em diferentes escalas
- Multidisciplinaridade e transversalidade dos problemas ambientais, ao nível da contaminação biológica e físico-química dos vários compartimentos ambientais (água, ar, solo, biota), resultante da emissão de poluentes, e das suas soluções, considerando as dimensões ecológica, social e económica do desenvolvimento sustentável

#### Conceitos matemáticos para o diagnóstico e intervenção de sistemas ambientais

- Utilidade(s) da matemática na interpretação e sistematização dos ciclos ambientais
- Modelos teóricos explicativos dos ciclos ambientais e sua explicitação formal em equações
- Grandezas fundamentais para o diagnóstico dos desequilíbrios em sistemas ambientais
- Métodos matemáticos para relacionar as causas dos desequilíbrios em sistemas ambientais e para dimensionar as soluções
- Leitura e construção de funções, na sua forma gráfica, numérica e analítica, na representação do comportamento dos sistemas ambientais

**Áreas do Saber:** Física, Química, Sociologia, História, Geografia, Matemática.

STC\_3

Saúde – comportamentos e instituições

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Adota cuidados básicos de saúde em função de diferentes necessidades, situações e contextos de vida.
- Promove comportamentos saudáveis e medidas de segurança e prevenção de riscos, em contexto profissional.
- Reconhece diversas componentes científicas e técnicas na tomada de decisões racionais no campo da saúde, na sua interação com elementos éticos e/ou políticos.
- Previne patologias, tomando em consideração a evolução das realidades sociais, científicas e tecnológicas.

### Conteúdos

#### **Modos psicológicos de relação com o corpo, quer nas rotinas de prevenção de riscos quer na resposta a crises originadas por doenças próprias ou de pessoas dependentes**

*Conceitos-chave: cognição, percepção, memória, aprendizagem, inteligência, sistema fisiológico, emoção, representação, apoio psicológico.*

- A importância da cognição nos comportamentos relativamente ao corpo e às doenças, através dos processos de percepção, memória, aprendizagem e inteligência
- Perspectiva dos fundamentos biológicos do comportamento, em termos dos principais sistemas fisiológicos relacionados com o comportamento (nervoso, endócrino e imunitário), e da sua inter-relação
- Processos fundamentais da cognição social que medeiam a relação do indivíduo com os demais, em particular, nos contextos de saúde (relação com médico, enfermeiro, farmacêutico, etc.)
- Integração dos aspectos cognitivos e emocionais na representação que o indivíduo constrói sobre si mesmo e nos cuidados de saúde que desenvolve
- Importância do apoio psicológico a indivíduos em situação de doença, distinguindo características do apoio profissionalizado e do apoio fornecido por familiares ou amigos

#### **Transformações históricas da forma como os indivíduos se representam e actuam sobre si mesmos e sobre terceiros, nos cuidados de higiene e saúde**

*Conceitos-chave: civilização, representação, antropocentrismo, ciência, democracia, controlo urbano, patologia, classe social.*

- Diferentes representações do indivíduo, do corpo e da medicina, associadas a distintas cosmo-visões e matrizes civilizacionais
- A revolução das concepções cosmológicas ocorrida ao longo dos séculos XV e XVI: o novo enfoque no indivíduo (antropocentrismo) e a emergência da ciência moderna (matematização do real)
- Existência de um processo civilizacional que, progressivamente, tem tornado mais sofisticada a relação dos indivíduos com o corpo e os seus cuidados de higiene e saúde
- Generalização dos sistemas nacionais de saúde, nos séculos XIX-XX, enquanto requisito quer da democracia quer de controlo urbano
- Principais patologias em diferentes épocas históricas, relacionando-as com as condições sociais, de higiene e de saúde vigentes
- Diferenças e assimetrias actuais entre classes sociais na sua relação com o corpo, no acesso a cuidados de saúde e, assim, na sua vulnerabilidade a diversas patologias

STC\_3

Saúde – comportamentos e instituições

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### Processos biológicos e fisiológicos que sustentam a vida

*Conceitos-chave: organismo, sistema, célula, substância química, (des)equilíbrio, doença.*

- Sistemas constituintes dos seres humanos (nervoso, circulatório, linfático, respiratório, digestivo, estrutura óssea)
- Da célula como unidade básica dos sistemas vivos à existência de diferentes tipos de células com funções específicas
- Interação dos sistemas intrínsecos ao ser vivo com elementos extrínsecos, incluindo substâncias químicas, que intervêm em processos como a alimentação, a respiração, a medicação, etc.
- Conceito de equilíbrio de cada um dos sistemas constituintes e do ser vivo como um todo, diagnosticando e interpretando possíveis desequilíbrios
- Relação entre o aparecimento de novas doenças e os desequilíbrios dos sistemas no ser vivo, compreendendo as intervenções necessárias para a retoma do seu funcionamento normal

#### Conteúdos matemáticos para a adoção de cuidados básicos de saúde

*Conceitos-chave: dose, proporção, concentração, variação, regulação, distribuição, disseminação, probabilidade, variável.*

- O conceito de dose e sua adequação em função das características do organismo (proporções)
- A medição dos níveis de concentração de substâncias no organismo e sua variação ao longo do tempo
- Quantidades de substância necessária para agir sobre os desequilíbrios do sistema e necessidade de regular os períodos de toma de medicamentos
- Distribuição e evolução, no tempo e no espaço, da disseminação de certas doenças numa população e num território
- Incidência (ou probabilidade) de uma doença sobre um determinado grupo ou população, em função das suas variáveis (genéticas, comportamentais, ambientais)

**Áreas do Saber:** Psicologia, Biologia, Química, História, Matemática.

STC_4	Relações económicas	Carga horária 50 horas
-------	---------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Organiza orçamentos familiares, tendo em conta a influência dos impostos e os produtos e serviços financeiros disponíveis.
- Aplica princípios de gestão de recursos na compreensão e melhoria do funcionamento de organizações produtivas (públicas ou privadas).
- Perspectiva a influência dos sistemas monetários e financeiros na economia e na sociedade.
- Compreende os impactos dos desenvolvimentos sociais, tecnológicos e científicos, nos usos e gestão do tempo.

### Conteúdos

#### Dimensão socio-antropológica da organização das actividades produtivas e sua relação com as estruturas culturais

*Conceitos-chave: família, unidade de produção, unidade de consumo, modo de produção, matriz cultural, tempo, modernidade.*

- Diferentes modelos de família, enquanto unidade de produção e de consumo, bem como os seus referentes históricos e culturais
- Relação dos modos de produção com as estruturas e dinâmicas familiares em sociedades e épocas distintas
- Matrizes culturais que permitem (e condicionam) o desenvolvimento dos sistemas económicos
- O tempo enquanto construção social: a transformação radical da sua representação associada ao advento da modernidade

#### Dimensão económica das organizações produtivas e das sociedades

*Conceitos-chave: consumo, poupança, rendimento, coeficiente orçamental, produtividade marginal, economia de escala, moeda, custo de produção.*

- O consumo e a poupança enquanto actos (económicos e sociais) de utilização dos rendimentos, reconhecendo diferentes tipos de consumo e de poupança nas sociedades contemporâneas
- Evolução dos coeficientes orçamentais, relativamente à evolução dos níveis de rendimento
- Cálculo dos valores relativos à evolução da produção total e da produtividade marginal, em função das variações do factor trabalho
- Definição de economias de escala, explicitando-se os factores que as podem originar ou bloquear
- A importância da moeda no desenvolvimento económico, relacionando a evolução tecnológica com o processo de desmaterialização da moeda
- Distintos custos de produção, incluindo a variável tempo e explorando situações para os otimizar

#### Técnicas contabilísticas elementares para a gestão de unidades produtivas e de agrupamentos familiares

*Conceitos-chave: folha de cálculo, balanço contabilístico, activo, passivo, capital próprio, elemento patrimonial, dinâmica patrimonial, gestão sustentável.*

- Elaboração de folhas de cálculo, utilizando fórmulas na resolução de operações fundamentais da área económico-financeira
- Estrutura de um balanço: distinção entre activo, passivo e capital próprio, bem como entre os variados elementos patrimoniais
- A dinâmica patrimonial, a partir da elaboração de balanços sucessivos
- Distinção entre balanço inicial e final e desenvolvimento de modelos de previsão/simulação, com vários cenários, orientados para uma gestão sustentável

STC\_4

Relações económicas

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### Conteúdos matemáticos fundamentais para a gestão corrente de unidades produtivas e seu crescimento sustentável

*Conceitos-chave: decisão optimal, função, taxa de variação instantânea, taxa de variação média, programação linear.*

- Contributo da matemática para a tomada de decisões optimais, assim como as suas limitações
- Utilização de estudos gráfico, numérico e analítico de funções no cálculo da relação receitas/despesas, ao longo do tempo
- Conceitos de taxa de variação instantânea e taxa de variação média num intervalo
- Resolução numérica, graficamente e com recurso a programas computacionais (na folha de cálculo) de problemas de programação linear

**Áreas do Saber:** Economia, Contabilidade, Antropologia, Matemática.

STC\_5

Redes de informação e comunicação

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Entende as utilizações das comunicações rádio em diversos contextos.
- Perspectiva a interação entre a evolução tecnológica e as mudanças nos contextos organizacionais, bem como nas qualificações profissionais.
- Discute o impacto dos media na construção da opinião pública.
- Relaciona a evolução das redes tecnológicas com a transformação das redes sociais.

### Conteúdos

#### Aspectos socio-económicos do desenvolvimento e da implementação das tecnologias da informação e da comunicação

*Conceitos-chave: diversidade social, desigualdade social, investimento, inovação, meio de comunicação de massas, sociedade em rede.*

- Diferentes modos de relação com a tecnologia que coexistem nas sociedades contemporâneas, bem como a sua correlação com certas variáveis sociais (idade, qualificações, recursos económicos, formação específica, grupos de sociabilidade, etc.)
- Relação entre competências tecnológicas e crescimento económico, a nível individual, organizacional e societal
- Ponderação de soluções tecnológicas sustentáveis, a nível organizacional, a partir de uma estimativa dos seus custos e benefícios
- A importância do investimento em inovação tecnológica e em investigação e desenvolvimento na actividade económica
- A importância dos meios de comunicação de massas no desenvolvimento da democracia e da reflexividade social, em particular, através do fortalecimento (e possível controlo ou regulação) de uma “opinião pública”
- Implicações socio-económicas da difusão das redes tecnológicas, em particular, no desenvolvimento de uma nova configuração social, a sociedade em rede

#### Elementos tecnológicos centrais que estruturam o funcionamento dos sistemas de informação e comunicação

*Conceitos-chave: tecnologia da informação e comunicação, terminal, rede, intranet, internet, desempenho.*

- Os sistemas funcionais básicos das tecnologias de informação e comunicação (armazenagem e transferência de dados, construção, articulação e apresentação de informação)
- Os diversos tipos de tecnologias de informação e comunicação, caracterizando as suas dimensões individual e colectiva (terminais e redes)
- Principais elementos, estrutura e dinâmicas das redes informáticas fechadas (intranet) e abertas (internet)
- Aplicação das tecnologias de informação e comunicação nas múltiplas actividades humanas (produção, comércio, serviços, comunicação social, etc.)
- Limitações no desempenho e aplicação associadas à componente tecnológica das tecnologias de informação e comunicação

#### Conhecimentos científicos e matemáticos fundamentais para a compreensão e boa utilização das tecnologias da informação e da comunicação

*Conceitos-chave: princípio físico, código binário, linguagem, base de dados, estatística.*

- Os princípios físicos fundamentais que permitem a realização de operações pelos sistemas de informação e comunicação
- O código binário como linguagem da programação: estrutura e operações básicas
- Operações estatísticas básicas: construção de bases de dados, produção e interpretação de resultados estatísticos, na forma numérica e gráfica

**Áreas do Saber:** Economia, Sociologia, Física, Matemática.

STC_6	Modelos de urbanismo e mobilidade	Carga horária 50 horas
-------	-----------------------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Associa conceitos de construção e arquitectura à integração social e à melhoria do bem-estar individual.
- Promove a qualidade de vida através da harmonização territorial em modelos de desenvolvimento rural ou urbano.
- Compreende os diferentes papéis das instituições que trabalham no âmbito da administração, segurança e território.
- Reconhece diferentes formas de mobilidade territorial (do local ao global), bem como a sua evolução.

### Conteúdos

#### Processos de mudança fundamentais na geografia das populações, em particular, os intensos fluxos de migração, emigração e imigração que ocorreram no território português, desde o início do século XX

*Conceitos-chave: densidade populacional, área urbana, êxodo rural, terciarização, modelo de desenvolvimento, emigração, imigração.*

- Distribuição da população no território português, enfatizando as grandes assimetrias regionais em termos de densidade populacional e a emergência de grandes áreas urbanas
- O processo de êxodo rural, litoralização e progressivo despovoamento do interior, a partir da transformação profunda dos critérios de atractividade e repulsividade dos diferentes locais
- Relação entre o crescimento das cidades, a melhoria das acessibilidades e a industrialização e terciarização dos sistemas económicos
- Diferentes modelos de desenvolvimento sustentável e de qualidade de vida, tanto em contexto urbano como em contexto rural
- Novas tendências na relação espaço-campo e, em particular, novos padrões residenciais, impulsionados pela melhoria das acessibilidades e das telecomunicações
- A situação de Portugal como um país de emigração e imigração: novas facetas deste fenómeno resultantes da criação de um território europeu de livre circulação

#### Princípios psicológicos associados à integração e bem-estar, com enfoque nos contextos de desenvolvimento e nos processos de mudança de meio envolvente

*Conceitos-chave: comunidade, bem-estar, modelo ecológico do desenvolvimento, adaptação, transferência cognitiva.*

- O funcionamento e o papel social das comunidades como promotoras de desenvolvimento e bem-estar pessoais
- Os diferentes contextos no modelo ecológico do desenvolvimento (macro-sistema, meso-sistema, exo-sistema, micro-sistema)
- Factores de risco e de protecção em cada um dos sistemas
- Mecanismos de adaptação e transferência cognitiva, inerentes a qualquer processo de mobilidade individual entre diferentes comunidades (possibilidades e limitações)

#### Conceitos fundamentais nos processos de construção do espaço de vivência (arquitectura) e de ordenamento do território

*Conceitos-chave: necessidade, satisfação, habitat, espaço, urbanidade, modelo territorial.*

- As necessidades do Homem no seu habitat (habitação, trabalho, convívio, alimentação, deslocação, etc.)
- A dimensão física do espaço de vivência, considerando as componentes de estar e deslocar
- Relação da organização e da construção do espaço urbano, entre o estar e o deslocar, com a satisfação das necessidades do Homem
- Caracterização dos modelos territoriais de organização do espaço de vivência: formas de medição e análise dos padrões de ocupação de solo e configuração de vias de comunicação de diferentes tipos de transporte

As variáveis físicas que limitam o desenvolvimento do espaço urbano

STC\_6

Modelos de urbanismo e mobilidade

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos *(Continuação)*

#### **Princípios físicos na organização e gestão do espaço habitável**

*Conceitos-chave: fluxos, matéria, energia, circulação, resíduo, eficiência.*

- Fluxos materiais e energéticos no interior dos espaços urbanos e entre estes e os espaços adjacentes
- Medição, análise e interpretação da circulação de ar, água e seres vivos, bem como da produção de resíduos e o consumo de energia no espaço urbano
- Medição, análise e interpretação dos fluxos materiais e energéticos do lar, associando as variáveis determinantes para a gestão eficiente daqueles (equipamentos utilizados, construção do espaço, orientação solar, comportamentos de utilização de energia, etc.)

**Áreas do Saber:** Psicologia, Geografia, Arquitectura/Ordenamento do Território, Física, Matemática.

STC\_7

Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Reconhece os elementos fundamentais ou unidades estruturais e organizativas que baseiam a análise e o raciocínio científicos.
- Recorre a processos e métodos científicos para actuar em diferentes domínios da vida social.
- Intervém racional e criticamente em questões públicas com base em conhecimentos científicos e tecnológicos.
- Interpreta leis e modelos científicos, num contexto de coexistência de estabilidade e mudança.

### Conteúdos

#### **Conceitos nucleares para a compreensão e desenvolvimento dos vários ramos das ciências**

*Conceitos-chave: átomo, molécula, célula, órgão, indivíduo, cultura, sistema, rede, fenómeno.*

- O átomo e a molécula como elementos base do universo (ciências físico-químicas)
- A célula e o órgão como elementos base dos seres vivos (ciências biológicas)
- O indivíduo e a cultura como elementos base das sociedades (ciências sociais)
- Estruturação destes elementos em sistemas ou redes alargadas, produtoras de fenómenos complexos (não redutíveis à soma dos elementos)

#### **Aspectos metodológicos elementares da ciência enquanto prática social e modo específico de produção de conhecimento**

*Conceitos-chave: ciência, método, conceito, modelo, teoria, investigação científica, experimentação, lógica, conhecimento.*

- O método enquanto base do trabalho científico
- Conceitos, modelos e teorias como ponto de partida e de chegada da investigação científica
- As várias formas de experimentação empírica (controlada) como forma de verificação (refutação ou confirmação) das hipóteses resultantes das teorias e modelos abstractos
- Procedimentos lógicos como base do raciocínio científico (dedução e indução)
- A matemática enquanto linguagem e forma de raciocínio fundamental para o desenvolvimento e a expressão do conhecimento científico

#### **Processos através dos quais a ciência se integra e participa nas sociedades**

*Conceitos-chave: interação, argumentação, controvérsia pública, participação, competência científica, tomada de decisão.*

- Modos diferenciados como os cidadãos interagem com a ciência e utilizam os conhecimentos científicos no seu quotidiano
- Formas como os argumentos científicos são mobilizados em controvérsias públicas, a par de outro tipo de argumentos (políticos, económicos, éticos, religiosos, etc.), na busca de soluções
- Importância actual das competências científicas para a participação dos indivíduos em diversas questões públicas
- Limitações do conhecimento científico e da actuação dos cientistas na tomada de decisão em polémicas públicas

#### **Compreensão dos processos e conhecimentos científicos como base de um novo tipo de cultura e de desenvolvimento social**

*Conceitos-chave: dogma, preconceito, evolução, democracia, industrialização, dialéctica, sociedade do conhecimento.*

- O conhecimento científico enquanto aproximação (sempre provisória) ao real, no qual o maior rigor e funcionalidade resultam de uma contínua evolução
- A ruptura com os dogmas, preconceitos e estereótipos enquanto atitude central no pensamento científico
- A relação entre a emergência da ciência moderna e a erosão dos sistemas de poder tradicionais, dando origem às sociedades democráticas e industriais
- A relação dialéctica entre investimento em investigação & desenvolvimento e os níveis de progresso e de bem-estar das sociedades
- Intensificação da presença da ciência nos variados campos da vida contemporânea, dando origem a sociedades do conhecimento ou da reflexividade

CLC_1	Equipamentos – impactos culturais e comunicacionais	Carga horária 50 horas
-------	---	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Reconhece a multiplicidade de funções utilitárias e criativas dos equipamentos e sistemas técnicos, em contexto privado.
- Conjuga saberes especializados relativos a equipamentos e sistemas técnicos no estabelecimento e desenvolvimento de contactos profissionais.
- Convoca conhecimentos sobre equipamentos e sistemas técnicos com o objectivo de facilitar a integração, a comunicação e a intervenção em contextos institucionais.
- Relaciona transformações e evoluções técnicas com as novas formas de acesso à informação, à cultura e ao conhecimento, reconhecendo o contributo dos novos suportes tecnológicos de comunicação.

### Conteúdos

#### Reflexos da evolução dos equipamentos e sistemas técnicos na Cultura e na Arte

**Conceitos-chave:** arte; cultura; tradição; conforto; progresso; memória colectiva; cultura de massas; estética artística.

- A Arte como produto e motor das mentalidades, das condições materiais e do contexto ideológico, na sincronia e diacronia
- Tradição, conforto e progresso: abrangência e inter-relação entre os conceitos
- Noção tradicional de Cultura e noção integradora de Cultura
  - Memória individual e memória colectiva
  - Dimensão étnica e popular da cultura e a cultura de massas – confrontos e influências
- Implicações da integração de equipamentos e sistemas técnicos no quotidiano privado artístico e cultural
  - A acessibilidade da Arte e conseqüente alteração do conceito de cultura
  - A inovação das/nas manifestações artísticas (nomeadamente, na alteração dos “padrões” da estética artística)
  - Relação entre as diversas expressões/manifestações de Arte

#### A Língua como factor de apropriação dos equipamentos e sistemas técnicos

**Conceitos-chave:** linguagem icónica; instruções; crónica; reclamação; protesto; relatório crítico; artigos técnicos; mensagem publicitária; hipertexto.

- Interpretação de instruções de montagem e uso de equipamentos através da descodificação de folhetos e manuais de instruções (linguagem icónica e verbal; rede de relações semânticas específicas)
- Pesquisa, selecção e aplicação de informação específica em documentação técnica de cariz diverso (artigos técnicos ou outros), sobre as potencialidades, vantagens e multiplicidade de opções dos equipamentos, adequando ao contexto de utilização
- Construção e expressão de opinião especializada em relação a equipamentos e sistemas técnicos, com base em artigos científicos e recurso a uma interacção discursiva adequada
- Comunicação, em contexto profissional e/ou institucional, através de formatos textuais e de equipamentos diversos: fax, mensagem electrónica, SMS, carta, telegrama, entre outros meios
- Acessibilidade e produção de informação em suportes diversos, como forma de integrar eficazmente uma rede de relações profissionais e/ou institucionais: a crónica, a reclamação e o protesto como estruturas facilitadoras da intervenção
- Os efeitos da produção de relatórios críticos e de síntese na melhoria do funcionamento das instituições.
- Argumentação oral, escrita verbal e escrita não verbal: o poder da palavra e da imagem nos processos comunicacionais, adequados aos contextos específicos do acto de comunicação
- A importância e o impacto da mensagem publicitária na percepção das evoluções técnicas: publicidade comercial e institucional
- A internet e o hipertexto como ferramentas inovadoras de acesso às manifestações culturais e artísticas: leitura por associação de ideias e escrita interactiva

CLC\_1

Equipamentos – impactos culturais e comunicacionais

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### Reflexos da evolução dos equipamentos e sistemas técnicos no perfil comunicacional das relações interpessoais

*Conceitos-chave: comunicação funcional, de lazer e artística; identidade e alteridade; comunicação institucional; Média; equipamentos inovadores; comportamento social*

- Diferenciação dos referentes da comunicação funcional, de lazer e artística e função comunicativa contextualizada dos diversos meios técnicos disponíveis
- Alteração dos referentes comunicacionais de espaço e tempo pela utilização generalizada dos equipamentos e sistemas técnicos no quotidiano privado e profissional
- Equipamentos e sistemas técnicos como elementos facilitadores e globalizantes da comunicação a todos os níveis da intervenção humana
  - Adequação dos equipamentos e sistemas técnicos contemporâneos às exigências da comunicação profissional e/ou institucional (eficácia e fluidez)
  - Novas práticas de trabalho (colectivo e individual) e alteração dos perfis de comportamento em contextos profissionais e institucionais
  - Impactos no perfil das relações humanas, em variados contextos da sua utilização
  - Apropriação de sistemas e equipamentos inovadores na construção de uma nova geração média
- Evolução e transformação dos equipamentos e sistemas técnicos desde de Vannevar Bush até aos nossos dias

**Áreas do Saber:** Língua Portuguesa; Língua Estrangeira; História; Tecnologias de Informação e Comunicação.

CLC_2	Culturas ambientais	Carga horária 50 horas
-------	---------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Aplica conhecimentos técnicos e competências interpretativas na gestão equilibrada de consumos energéticos.
- Comunica eficazmente, de acordo com a percepção das implicações e mais-valias de processos de reciclagem em contexto profissional.
- Participa conscientemente em actividades de protecção e salvaguarda dos recursos naturais.
- Constrói opiniões críticas fundamentadas sobre os diversos impactos das actividades humanas nas alterações climáticas.

### Conteúdos

#### Cultura de Redução, Reutilização e Reciclagem

*Conceitos-chave: qualidade ambiental; equilíbrio ambiental; reciclar; reduzir; reutilizar; consumo; desperdício; recursos naturais; demografia; alterações climáticas; aquecimento global.*

- Aplicações da política dos três erres em contexto privado e profissional
- Noções de consumo, desperdício e qualidade ambiental
- Hábitos de vida e tempos de lazer “verdes”: percepção universal do impacto das tradições culturais no ambiente
- Energias alternativas: estilos de vida e práticas culturais em confronto com o ambiente e sua sustentabilidade
- A identidade geográfica e cultural das populações e sua relação com os recursos naturais: caracterização regional
  - Perfil humano e demográfico das regiões
  - A influência das alterações ambientais nessa identidade
- A Arte reciclada: processos de inovação artística com recurso à reciclagem

#### A Língua como factor de intervenção ambiental sustentável

*Conceitos-chave: discurso argumentativo; artigos de apreciação crítica; construção de opinião crítica; texto expositivo-argumentativo; reclamação; protesto; texto criativo; texto literário; iconografia; linguagem panfletária; comunicação em linha; ciberespaço; publicidade institucional.*

- Síntese de conhecimentos e informações técnicas de forma a orientar a (auto)regulação de consumos energéticos
- Aperfeiçoamento do discurso argumentativo oral como instrumento de sensibilização e persuasão para as práticas de redução, reutilização e reciclagem
- Exploração de recursos de Língua e tipologias de texto estruturantes na formulação de opinião crítica
  - Domínio e uso quotidiano de universos semânticos relacionados com reciclagem, como forma de indução de práticas
  - Leitura de artigos de apreciação crítica, para informação e documentação acerca da salvaguarda dos recursos naturais
  - Textos expositivo-argumentativos e a mobilização para movimentos de sensibilização em relação às alterações climáticas
  - Redacção de reclamações e/ou protestos de salvaguarda dos recursos naturais na interacção institucional
- Leitura e análise de textos criativos e literários que forneçam uma perspectiva crítica e diacrónica em relação às alterações climáticas, à transformação da paisagem e à evolução do conceito de Qualidade de Vida
- Utilização da função argumentativa/persuasiva da iconografia em acções promotoras da redução dos consumos energéticos, nomeadamente através da composição gráfica e verbal de mensagens panfletárias e informativas
- Participação em comunidades online como prática de sensibilização para processos de preservação do meio ambiente (os três erres) em vários contextos da vida quotidiana (através de fóruns, subscrições e salas de conversação temáticas)

CLC\_2

Culturas ambientais

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### Aspectos comunicacionais dos direitos e deveres ambientais, individuais e colectivos

*Conceitos-chave: Informação; sensibilização; defesa ambiental; sustentabilidade; direitos e deveres laborais; rede cívica; movimento global; Média*

- Adequação dos direitos e deveres individuais e colectivos à problemática do ambiente e sustentabilidade, com recurso à análise da legislação ambiental em vigor
- A Informação e a sensibilização, nomeadamente em contextos profissionais e institucionais, como bases do sucesso das políticas de defesa ambiental
- Importância das redes cívicas alargadas de sensibilização para as questões ambientais: co-responsabilização institucional
- A casa Global: muitas culturas, uma só Terra
  - Posicionamento crítico face aos movimentos globais de utilização/gestão desequilibrada dos recursos naturais (relação entre consumo e desperdício)
  - O papel dos média no movimento global de sensibilização: posicionamento crítico face à informação veiculada

**Áreas do saber:** Língua Portuguesa; Língua Estrangeira; Geografia; História; Formação Cívica

CLC\_3

Saúde – língua e comunicação

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Interpreta informação e comunica com objectivos de prevenção na adopção de cuidados básicos de saúde, em contexto doméstico.
- Apreende regras e meios de segurança, participando conscientemente na construção de uma cultura de prevenção no colectivo profissional.
- Relaciona a multiplicidade de terapêuticas com a diversidade cultural, respeitando opções diferenciadas.
- Mobiliza saberes culturais, linguísticos e comunicacionais no contacto com patologias e cuidados preventivos, nomeadamente no que diz respeito ao envelhecimento da população e ao aumento da esperança de vida.

### Conteúdos

#### **Perspectivas culturais e socio-profissionais da Qualidade de Vida: gestão consciente dos Tempos de Lazer, da Higiene e Segurança no Trabalho e da Esperança de Vida**

*Conceitos-chave: desenvolvimento; qualidade de vida; lazer; Higiene e Segurança no Trabalho; Estado de Providência; Saúde Pública; esperança de vida; equilíbrio e sustentabilidade.*

- O Desenvolvimento como elemento proporcionador da Qualidade de Vida e relação entre esta e as práticas de Lazer
- Hábitos quotidianos e domésticos que promovem a qualidade de vida
- Princípios de Higiene e Segurança no Trabalho: especificidades de alguns grupos laborais no que respeita a Higiene e Segurança no Trabalho
- Práticas terapêuticas tradicionais e “alternativas”: traços distintivos
- O Estado de Providência e o Sistema Nacional de Saúde
  - O conceito de Saúde Pública e o papel das instituições na sua promoção e defesa
  - O aumento da Esperança de Vida e seu reflexo na organização e dinâmica das instituições
- Saúde: uma cultura de prevenção
  - Esperança de Vida e modo de vida: implicações do aumento daquela na perspectivação desta
  - Equilíbrio e sustentabilidade universal: desafios de uma macro-sociedade envelhecida

#### **A Língua como forma de apropriação e intervenção na gestão quotidiana dos cuidados básicos de saúde**

*Conceitos-chave: técnicas de resumo; texto panfletário; texto informativo; intencionalidade comunicativa; relato; meios de comunicação; estruturas legislativas; circular; comunicado; informação institucional; discurso expositivo-argumentativo.*

- Técnicas de resumo de informação, proveniente de fontes e suportes diversos como forma de adoptar, em consciência, cuidados básicos de saúde em contexto privado, profissional e institucional
- Exploração da intencionalidade comunicativa de textos panfletários e informativos, em revistas e jornais, de forma a construir um leque de opções em torno de actividades de lazer como factor preventivo
- Recursos para difusão de práticas de prevenção em contexto profissional e institucional
  - Instrumentos de comunicação eficazes e céleres (exemplos do fax e da mensagem electrónica)
  - As estruturas legislativas como suporte das opções prescritivas: Lei, Decreto-Lei, Despacho e Portaria
  - As circulares e os comunicados como veículos de informação institucional acerca de práticas terapêuticas e prescritivas
  - Leitura, interpretação e metodologias de implementação de regulamentos relacionados com Higiene e Segurança no Trabalho
- Interpretação de textos metalinguísticos e metacognitivos: dicionário e *simposium* como suportes para pesquisa de informação que fundamenta práticas terapêuticas de índole variada
- Pesquisa e selecção de informação pertinente sobre as patologias do envelhecimento e cuidados de prevenção em suportes diversificados: relatos, textos autobiográficos, Internet, entre outros possíveis
- O debate público e a dissertação crítica como veículos de opinião fundamentada acerca dos problemas que afectam a saúde pública universal

CLC\_3

Saúde - Língua e comunicação

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### **A Comunicação como elemento fundamental no processo de mudança de mentalidades e atitudes em relação à prevenção**

*Conceitos-chave: prevenção; Higiene e Segurança no Trabalho; comunicação inter-institucional; rede cívica; saúde pública.*

- Informação publicitária e informação técnica especializada sobre cuidados básicos de saúde: características e princípios estruturantes
- Práticas de Higiene e Segurança no Trabalho
  - Importância da circulação de informação e da comunicação inter-institucional na promoção de hábitos e práticas., nomeadamente quanto à legislação em vigor
  - Perfil das empresas e instituições antes e depois da implementação de cuidados de Higiene e Segurança no Trabalho: consciencialização e comunicação
- Papel e pertinência da comunicação na construção de uma rede cívica de informação no combate e prevenção de problemas de saúde pública à escala global: Doenças Sexualmente Transmissíveis, Obesidade, Toxicod dependência, Cardiovasculares; Diabetes; Raquitismo, patologias derivadas do envelhecimento, entre outras

Áreas do Saber: Língua Portuguesa; Língua estrangeira; Formação Cívica; Sociologia.

CLC_4	Comunicação nas organizações	Carga horária 50 horas
-------	------------------------------	---------------------------

<b>Resultados de Aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza terminologias adequadas na definição de orçamentos familiares e no preenchimento de formulários de impostos, aplicando tecnologias que facilitam cálculos, preenchimentos e envios.</li> <li>• Adequa-se a modelos de organização e gestão que valorizam o trabalho em equipa, em articulação com outros saberes especializados.</li> <li>• Compreende e aplica os princípios de funcionamento dos sistemas monetários e financeiros, enquanto elementos de configuração cultural e comunicacional das sociedades actuais.</li> <li>• Identifica os impactos de evoluções técnicas na gestão do tempo, reconhecendo os seus efeitos nos modos de processar e transmitir informação.</li> </ul>
-----------------------------------	---

### Conteúdos

#### **A influência da Cultura nos modelos de organização, orçamentação e gestão financeira**

*Conceitos-chave: cultura; arte; gestão orçamental; oferta cultural; financiamento cultural; defesa patrimonial; cultura e multiculturalidade; organização hierárquica e organização sistémica do trabalho.*

- Gestão da orçamentação privada reservada a vivências culturais e artísticas
- Oferta cultural gratuita e oferta cultural paga: distinção e opção
- Dimensão económica da Cultura e da Arte
  - Propósitos dos investimentos financeiros (públicos e privados) na Arte, Cultura e Lazer
  - Papel das instituições no desenvolvimento de estratégias de sustentabilidade financeira das actividades culturais
- Cultura de defesa patrimonial regional, nacional e internacional: cultura e multiculturalidade
- Paradigmas organizacionais das empresas e instituições e suas implicações na comunicação nas/entre as organizações
  - Organização hierárquica e organização sistémica do Trabalho: vantagens e desvantagens dos dois modelos
  - Vectores de percepção de uma cultura do rigor: cultura de cooperação, cultura de ambição, cultura de participação, cultura de inovação – consequências nas necessidades e características da comunicação
- Vivência egotista e em diferido, ou vivência partilhada e em tempo real: uma opção macro-estrutural de gestão da comunidade global

CLC\_4

Comunicação nas organizações

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### **Suportes linguísticos indispensáveis aos processos de gestão pessoal, profissional, institucional e macro-estrutural**

*Conceitos-chave: formulário; declaração; artigo técnico; folheto informativo; documentário; texto publicitário; requerimento; petição; acordo; tratado; hiperonímia e hiponímia; identidade e alteridade; texto de carácter autobiográfico.*

- Estruturas linguísticas específicas para a correcta gestão financeira privada: preenchimento de cheques, interpretação de extractos, construção de folhas de receitas e despesas
- Instrumentos de execução orçamental em contexto privado: formulários e declarações em suporte papel e digital
- Leitura, interpretação e síntese de artigos técnicos e folhetos informativos acerca da gestão privada de bens e valores
- Recursos e estruturas de Língua necessários ao registo de informação em folha de cálculo: hiperonímia e hiponímia
- Adequação do registo discursivo aos suportes e interlocutores em contexto profissional: carta, fax, mensagem electrónica, discurso oral sustentado e estruturado
- Papel regulador e orientador dos relatórios críticos na gestão de equipas de trabalho
- Importância da escuta/visionamento para integração de informação
  - Os textos publicitários áudio e *scriptovisuais* como forma de percepção do funcionamento dos sistemas financeiros
  - Documentários especializados em movimentos financeiros nacionais e internacionais
- Tipologias textuais de interacção com/entre instituições, no plano cultural e financeiro: requerimento, petição, outros
- Leitura e interpretação crítica de textos com objectivos geoestratégicas: papel dos acordos e dos tratados na gestão da comunidade global
- Implicação do Eu no discurso e gestão dos vectores espaço-temporais: apresentação e defesa de pontos de vista, convicções, ideias e ideais em textos de carácter autobiográfico, a saber, memórias, cartas, diários, relatos

#### **Enquadramentos informativos e comunicacionais da gestão: construção de uma rede de interacções**

*Conceitos-chave: privacidade; sobre-endividamento; Orçamento Geral do Estado; crescimento económico; progresso social.*

- O exercício do direito de privacidade
- Sobre-endividamento: conceito, prevenção e estruturas sociais de apoio
- Importância dos sistemas de informação e respectivos mecanismos de comunicação nos ambientes profissionais
- Orçamento Geral do Estado: contemplação financeira da cultura na generalidade e na especialidade
- Serviços públicos de informação: objectivos culturais e limites financeiros
- Distinção entre crescimento económico e progresso social, com base em informação veiculada pelos média
- Adequação das estratégias de comunicação ao público-alvo e aos vectores espaço-temporais
- Estratégias de selecção de informação na sociedade contemporânea
  - Massificação da iconografia e dos textos informativos
  - Exercício do pensamento crítico próprio

**Áreas do Saber:** Língua Portuguesa; Língua estrangeira; Geografia; História; Marketing; Contabilidade.

CLC_5	Cultura, comunicação e média	Carga horária 50 horas
-------	------------------------------	---------------------------

<b>Resultados de Aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreende as diferentes utilizações da Língua nas comunicações rádio, adequando-as às necessidades da organização do seu quotidiano.</li> <li>• Identifica as mais valias da sistematização da informação disponibilizada por via electrónica em contextos socioprofissionais.</li> <li>• Reconhece os impactos dos <i>mass media</i> na constituição do poder mediático e sua influência na regulação institucional.</li> <li>• Desenvolve uma atitude crítica face aos conteúdos disponibilizados através da internet e dos meios de comunicação social no geral.</li> </ul>
-----------------------------------	--

### Conteúdos

#### Novos formas e expressões de Cultura: evolução e impacto social das tecnologias de informação e comunicação

*Conceitos-chave: Tecnologias de Informação e Comunicação; memória colectiva; arte digital; museu virtual; arte interactiva; lazer; optimização e rentabilização do trabalho; macro-electrónica; micro-electrónica; ergonomia do trabalho.*

- As tecnologias de informação e comunicação (TIC) ao serviço da memória colectiva
- A difusão da arte e da cultura pelas tecnologias de informação e comunicação quanto à acessibilidade e celeridade no acesso à informação/formação; consequências no conceito de cultura
- A Reinvenção da Arte através do ciberespaço: a Arte Digital e os Museus Virtuais
- Alteração do conceito de propriedade autoral: Arte Interactiva
- Reflexos da alteração das coordenadas espaço/tempo do ciberespaço na construção e apropriação de elementos culturais
- Gestão das diversas dimensões do quotidiano com recurso às TIC: gestão dos recursos domésticos, novas formas de lazer e novas noções de qualidade de vida
- Vantagens trazidas pela evolução das tecnologias de informação e comunicação no colectivo profissional:
  - Novos métodos de optimização e rentabilização do trabalho e de gestão da comunicação
  - Micro e macro electrónica ao serviço da ergonomia do trabalho
  - Armazenamento e recuperação de dados

CLC\_5

Cultura, comunicação e média

Carga horária  
50 horas

## Conteúdos (Continuação)

### Construção linguística da intervenção cultural e comunicacional com recurso às tecnologias de informação e comunicação

*Conceitos-chave: pesquisa, selecção e tratamento de informação; iconografia; comunicação em suporte electrónico; intencionalidade comunicativa; discurso oral; texto argumentativo; crónica; base de dados; hipertexto; anúncio; curriculum vitae; resumo; síntese; texto informativo.*

- Técnicas de pesquisa, selecção e tratamento de informação, com objectivos pessoais e profissionais, através do recurso a ferramentas disponibilizadas pelas tecnologias de informação e comunicação (processador de texto e folha de cálculo)
- Adequação a situações de comunicação em suporte electrónico
  - Percepção das intencionalidades comunicativas implícitas e explícitas na comunicação em linha
  - Produção de discurso oral em presença e a distância: consciencialização dos mecanismos linguísticos supressores da ausência do interlocutor
  - Construção de uma ou mais identidades electrónicas e mobilização de recursos linguísticos adequados à participação em comunidades cibernéticas (Netiquette)
  - Interpretação de textos argumentativos, crónicas e discursos políticos para intervenção sustentada em comunidades de opinião em linha
- Mecanismos de Língua para sistematização da informação, em contexto socioprofissional
  - Adequação linguística e caracterização comunicacional das diversas ferramentas das tecnologias de informação e comunicação: mensagens electrónicas, fax, texto processado, folhas de cálculo, ASCII, visual Basic, HTML
  - Resposta a anúncios e construção de Curriculum Vitae em modelos diversos
  - O hipertexto como recurso comunicativo linguístico verbal e não verbal ao serviço da capacidade de intervenção na acção das instituições: páginas pessoais, blogs, entre outros
- Formas de intervenção crítica sobre a informação mediatizada: resumo e síntese de textos informativos e construção de folhetos informativos para apropriação e esclarecimento das mensagens veiculadas pelos média

### Os média e a alteração dos processos de comunicação, intervenção e participação pública

*Conceitos-chave: Comunidade; comunicação global; identidade local; identidade electrónica; opinião publica; pensamento crítico à escala global.*

- Reformulação do conceito de comunidade por efeito das potencialidades comunicativas das tecnologias de informação e comunicação
  - Alteração do perfil das inter-relações humanas; noção de Identidade electrónica
  - Comunicação global vs identidade local
  - O poder dos média: importância da imagem e de novas formas de linguagem e de comunicação na formulação e preservação de uma opinião pública
- A importância da segurança dos sistemas de informação em contextos profissionais e institucionais: enquadramento legal e exploração dos instrumentos disponíveis para uma comunicação organizacional com vista à minimização de riscos
- Percepção da iconografia como linguagem preferencial dos diversos suportes tecnológicos e seu relacionamento pertinente com os tipos de texto e de comunicação inerentes
- A universalização dos grandes debates da Humanidade: a intervenção comunitária e a formulação de pensamento crítico numa conjuntura de globalização

**Áreas do Saber:** Língua Portuguesa; Língua Estrangeira; História; Marketing; Tecnologias de Informação e Comunicação.

CLC\_6

Culturas de urbanismo e mobilidade

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Recorre a terminologias específicas no âmbito do planeamento e ordenação do território, construção de edifícios e equipamentos.
- Compreende as noções de ruralidade e urbanidade, compreendendo os seus impactos no processo de integração socioprofissional.
- Identifica sistemas de administração territorial e respectivos funcionamentos integrados.
- Relaciona a mobilidade e fluxos migratórios com a disseminação de patrimónios linguísticos e culturais.

### Conteúdos

#### Questões culturais que envolvem o planeamento e o ordenamento do território

*Conceitos-chave: urbanismo; mobilidade; arquitectura; planeamento habitacional; equilíbrio paisagístico; ruptura paisagística; equipamento cultural; ordenamento e coesão territorial; Plano Director Municipal; turismo; fluxo migratório; património cultural.*

- Critérios de qualidade no *Planeamento Habitacional*:
  - Equipamentos culturais de suporte à habitação: espaços verdes, zonas de lazer, espaços de interacção cultural.
  - Influência dos equipamentos culturais no ordenamento e coesão territorial.
  - Arquitectura tradicional e sistemas construtivos.
  - Ambientes rurais e ambientes urbanos.
  - História oral das Comunidades e Socialização.
  - A memória dos lugares e a Epifania dos espaços.
  - Traços arquitectónicos distintivos: integração e ruptura paisagística.
  - A polissemia da Polis.
- Plano Director Municipal: conceito, objectivos e concretização.
- Fomento, oportunidade e mobilidade laborais aliados à valorização do património urbano e rural.
  - Novas áreas de oferta profissional: Turismo urbano, turismo rural, turismo de habitação, turismo cultural e turismo de aventura.
  - Reconstrução de percursos profissionais e projectos de vida através da qualificação profissional em áreas associadas à reclassificação urbanística.
- Fluxos Migratórios: causas e consequências económicas, políticas e culturais dos fenómenos de migração, emigração, imigração e êxodo.
- Consequências dos fluxos migratórios na expressão cultural e artística e o papel dos equipamentos culturais nos processos de integração.

CLC\_6

Culturas de urbanismo e mobilidade

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### A Língua como suporte indispensável à gestão e à intervenção no urbanismo e na mobilidade

*Conceitos-chave: prevenção rodoviária; caderno de encargos; projecto; licença; planta; mapa; topografia; resumo; síntese; reclamação; requerimento; debate; património linguístico; relato; crónica; texto literário; texto informativo.*

- Terminologia e estrutura de documentos e situações de comunicação específicas, relacionados com a temática do urbanismo e mobilidade.
  - Descodificação de folhetos informativos relativos ao código da estrada, prevenção rodoviária e outros.
  - Caderno de encargos, projecto de construção, licença de construção, planta, mapa, carta topográfica.
  - Técnicas de pesquisa, selecção e resumo/síntese de informação, nomeadamente na Internet, acerca dos sistemas de administração territorial e de instituições relacionadas com urbanismo e mobilidade.
  - Documentos de interacção formal em processos de planeamento e construção (reclamação e o requerimento).
  - Percepção da hierarquia e teor dos documentos legais e sua articulação com o planeamento: Lei, Decreto-Lei, Despacho e Portaria.
  - Expressão oral e escrita coesa e coerente num debate/participação institucional público.
- Os processos de migração e seus impactos na configuração do urbanismo e da mobilidade.
  - Recolha de informação acerca dos fluxos migratórios e ao património linguístico e cultural a eles associado: (crónicas, textos literários, textos informativos diversos, relatos de vivências, entre outros).
  - Pesquisa e tratamento de informação, a partir de textos de apreciação crítica sobre a importância da Língua Portuguesa no mundo.
- Apropriação e uso linguístico apropriado para inserção em contextos socioprofissionais:
  - Mapas, cartas topográficas, projecto de construção, plantas, escalas, licença de construção, iconografia associada, folhetos e cartazes informativos.
  - Apropriação de variantes regionais de realização do português como forma de integração socioprofissional.
  - Leitura e interpretação de textos literários que exemplifiquem fenómenos de superação da exclusão social e profissional.

#### A Comunicação nos processos contemporâneos de mobilidade humana e intervenção urbanística

*Conceitos-chave: mobilidade humana; intervenção urbanística; espaço rural; espaço urbano; mercado de trabalho; recuperação; reclassificação; coesão humana e paisagística do território; impacto visual; impacto ambiental; Qualidade de Vida.*

- Importância da Língua Portuguesa na criação de laços humanos e culturais e na sensibilização para atitudes comunitárias.
- Problemática da integração e relacionamento com as sociedades imigrantes em Portugal.
- Preservação e dinamização do espaço rural e do espaço urbano com vista à recuperação da memória colectiva dos espaços.
  - A recuperação e reclassificação dos espaços e suas consequências no mercado de trabalho.
  - Campanhas institucionais: cruzamento do seu teor com a coesão paisagística e humana do território.
- Formas de comunicação entre operários e agentes especializados, de forma a adequar o planeamento à construção.
- Integração espacial e temporal da construção e seu impacto visual e ambiental.
- Ordenamento da construção e Qualidade de Vida: princípios e regras (análise da legislação em vigor).

**Áreas do Saber:** Língua Portuguesa; Língua Estrangeira; Geografia; Filosofia; História; Sociologia; Formação Cívica.

CLC\_7

Fundamentos de cultura língua e comunicação

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Intervém de forma pertinente, convocando recursos diversificados das dimensões cultural, linguística e comunicacional.
- Revela competências em cultura, língua e comunicação adequadas ao contexto profissional em que se inscreve.
- Formula opiniões críticas, mobilizando saberes vários e competências culturais, linguísticas e comunicacionais.
- Identifica os principais factores que influenciam a mudança social, reconhecendo nessa mudança o papel da cultura, da língua e da comunicação.

### Conteúdos

#### Uma Cultura de programação: trajectos pessoais e mudança social

*Conceitos-chave: contexto de vida; trajecto pessoal; família; trabalho; interacção social; mudança social; recurso financeiro; aprendizagem não formal; investigação cultural intensiva e extensiva; urbanismo; património; sistemas de comunicação; cultura artística; literatura; património cultural e artístico; globalização.*

- Relação entre os contextos de vida e os trajectos pessoais:
  - Novas dinâmicas de família, trabalho e de redes de interacção social.
  - Importância dos recursos financeiros, dos equipamentos culturais e das interacções sociais nas opções e nas trajectórias individuais.
  - Consciência da presença e da representação do Outro na construção do Eu.
- A importância das aprendizagens não formais nas manifestações culturais e artísticas e destas naquelas.
- Metodologias disponíveis de diagnose e prospecção ao serviço da actividade cultural: inquérito, entrevista, observação directa e análise documental.
- Investigação cultural intensiva e extensiva: objectivos, propósitos e adequação da opção.
- Arte privada e Arte pública:
  - Consequências na gestão do urbanismo e do património.
  - Manifestações artísticas diferenciadas: intervenção e apropriação.
  - Instituições, Museus e Arquivos.
- A influência dos factores culturais, políticos e físicos nos processos de mudança social ao longo da história:
  - Evolução dos princípios estéticos da Arte e sua relação com o real.
  - A Cultura artística e seu impacto nas sociedades.
  - A Importância da Literatura na consolidação do património cultural e artístico de um povo.
- Factores de aceleração da mudança social e cultural na história recente: os adventos da Revolução industrial, do cientismo, do racionalismo, dos confrontos bélicos, entre outros.
- Efeitos da globalização das políticas financeiras e seus impactos na gestão da promoção da Cultura, nos seus diferentes aspectos e dimensões (por exemplo, arte popular e arte das elites).

CLC\_7

Fundamentos de cultura língua e comunicação

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### A Língua e a Literatura portuguesas no mundo como elementos de união e intervenção cívica

**Conceitos-chave:** *texto criativo; texto literário; registo autobiográfico; realidade e ficção; texto informativo; notas; resumo; síntese; texto argumentativo; texto expositivo-argumentativo; debate; leitura; interpretação; escrita; variação e mudança; Língua; Literatura; metalinguagem; identidade global e local.*

- O texto criativo como expressão de vivências:
  - Mecanismos de reconhecimento do Outro na construção de Si.
  - Registo autobiográfico de trajectos de vida individuais e colectivos: memórias, diários, cartas, relatos entre outros.
  - Memória colectiva e imaginário, traçados pelo recurso consciente e estruturado a crónicas, entrevistas, descrições e relatos.
  - Percursos individuais e colectivos no texto literário: realidade e ficção.
- Registos linguísticos/textuais de intervenção socioprofissional:
  - Recurso consciente e estruturado a diversos tipos de texto como forma de intervenção profissional: narrativa literária, textos de carácter autobiográfico.
  - Domínio de mecanismos linguísticos que viabilizem metodologias de diagnose e prospecção: inquéritos, entrevistas, formulários entre outros.
  - Tomada de notas, resumo e síntese de textos informativos como preparação da produção de textos reflexivos em contexto profissional.
- Construção de opiniões fundamentadas num contexto institucional:
  - Os textos de apreciação crítica e as dinâmicas de intervenção na vida social, económica, política e cultural.
  - O texto argumentativo e expositivo-argumentativo como instrumento de formulação e apresentação de opiniões críticas de amplitude institucional.
  - Técnicas de estruturação de um guião para debate/participação institucional público.
- Consciência da Língua viva, em constante mudança:
  - Os fenómenos de variação e mudança na Língua Portuguesa, como causas e consequências da intervenção cívica e social no campo do conhecimento.
  - Percepção da Língua como elemento construtor do universo e impulsionador da evolução das sociedades: exemplo do hipertexto e usos linguísticos específicos das tecnologias de informação e comunicação.
  - Fontes de informação terminológica e cultural: o movimento constante entre a estabilização de conceitos e o acompanhamento da mudança (exemplos das enciclopédias e dos dicionários).
- O papel da Literatura na formação de opinião para a intervenção social: leitura e interpretação de textos literários de autores portugueses e/ou estrangeiros de mérito reconhecido como forma de fortalecer e mobilizar competências culturais, linguísticas e comunicacionais.
- Recursos linguísticos pertinentes para a construção de páginas pessoais na Internet e a participação em fóruns, subscrições, salas de conversação, entre outros.
- Importância da exploração e produção de documentários e artigos de apreciação crítica acerca da identidade global e local, na construção da opinião pessoal fundamentada.

CLC\_7

Fundamentos de cultura língua e comunicação

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### Os sistemas de Comunicação na expressão do pensamento crítico, na construção da relação entre a opinião pessoal e a opinião pública

**Conceitos-chave:** *identidade cultural; relação interpessoal; intenção comunicativa; o quarto poder – Média; suporte teórico; competência.*

- A comunicação entre indivíduos, através de suportes diversos, como forma de construção de uma identidade cultural comum.
- O papel dos média e da opinião pública nas relações interpessoais:
  - Percepção de intenções comunicativas de alcance cultural e ideológico.
  - Construção de um posicionamento crítico face à construção de opinião pública pelos média, através da selecção da informação veiculada.
  - O quarto poder: influência dos média e dos sistemas de comunicação na face das sociedades e nos ritmos de alteração de paradigmas culturais.
- Percepção da complementaridade Teoria/Prática em contexto profissional e institucional:
  - Noção de suporte teórico das práticas profissionais.
  - Noção de mobilização pragmática de competências e percepção integradora do desempenho profissional.
  - Estratégias de sensibilização para planos formativos integradores.
- Cultura de globalização e Cultura de preservação de identidades: confronto ou complementaridade?
  - Influência dos movimentos globalizantes no quotidiano individual.
  - Mudança dos modelos e ritmos de acesso à informação.
  - Alteração de paradigmas de actuação e de abrangência da intervenção cívica.

**Áreas do Saber:** Língua Portuguesa; Literatura Portuguesa; Língua estrangeira; Filosofia; Geografia; História; Formação Cívica.

CLC_LEI	Língua Estrangeira - iniciação	Carga horária 50 horas
---------	--------------------------------	---------------------------

<b>Introdução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.</li> <li>• A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspectos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.</li> <li>• Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.</li> </ul>
-------------------	--

### Competências de Uso de Língua – Iniciação

#### Competências de interpretação

##### *Ouvir/Ver*

- Compreensão de textos simples, breves e claros relacionados com aspectos da vida quotidiana e/ou com as áreas de interesse dos adultos.
- Compreensão das ideias gerais de um texto em língua corrente sobre aspectos relativos aos tempos livres, bem como a temas actuais e assuntos do interesse pessoal e/ou profissional dos adultos, quando o discurso é claro, pausado e adequado ao seu nível linguístico.
- Compreensão do conteúdo informativo simples de material audiovisual (entrevista, conversa telefónica, conversa informal entre pares, outros).

##### *Ler*

- Compreensão de textos curtos e simples sobre assuntos do quotidiano, variando o grau de complexidade dos textos de acordo com as competências evidenciadas pelos adultos.
- Detecção de informação previsível concreta em textos simples de uso comum (conversa telefónica, entrevista, outros).
- Compreensão de textos simples em língua corrente sobre assuntos do quotidiano e relacionados com as áreas de formação e/ou actividade profissional dos adultos.
- Percepção de acontecimentos relatados, assim como sentimentos e desejos expressos.
- Comunicação em situações do quotidiano implicando troca de informação simples e directa sobre assuntos e actividades correntes, variando o grau de complexidade dos textos de acordo com as competências evidenciadas pelos adultos.
- Participação em conversações curtas, com recurso a vocabulário circunscrito, sem necessidade de sustentar, aprofundar ou prolongar os diálogos.
- Participação, com preparação prévia, em conversas simples sobre assuntos de interesse pessoal ou geral da actualidade.

#### Competências de produção

##### *Falar/Escrever*

- Uso de frases simples e curtas para falar da família, dos outros e do seu percurso pessoal, variando o grau de complexidade dos textos de acordo com as competências evidenciadas pelos adultos.
- Produção, simples e breve mas articulada, de enunciados para narrar, descrever, expor informações e pontos de vista.
- Comunicação em situações do quotidiano que exigem apenas troca de informação simples e directa sobre assunto e actividades correntes.
- Participação em conversações curtas, com recurso a vocabulário circunscrito, sem necessidade de sustentar, aprofundar ou prolongar os diálogos.
- Participação, com preparação prévia, em conversas simples sobre assuntos de interesse pessoal ou geral da actualidade.
- Escrita de textos curtos e simples relacionados com aspectos da vida quotidiana.
- Escrita de textos simples e estruturados sobre assuntos conhecidos e do seu interesse.
- Intervir tendo em conta que os percursos individuais são afectados pela posse de diversos recursos, incluindo competências ao nível da cultura, da língua e da comunicação.
- Agir em contextos profissionais, com recurso aos saberes em cultura, língua e comunicação.
- Formular opiniões críticas mobilizando saberes vários e competências culturais, linguísticas e comunicacionais.
- Identificar os principais factores que influenciam a mudança social, reconhecendo nessa mudança o papel da cultura, da língua e da comunicação.

CLC\_LEC

Língua Estrangeira - continuação

Carga horária  
50 horas

### Introdução

- Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.
- A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspectos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.
- Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.

## Competências de Uso de Língua – Continuação

### Competências de interpretação

#### Ouvir/Ver

- Compreensão de discursos fluidos e capacidade de seguir linhas de argumentação dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação.
- Compreensão de noticiários e programas de actualidade sobre assuntos correntes, em suportes variados.
- Compreensão de informações sobre tópicos do quotidiano e relacionados com o trabalho.
- Identificação de aspectos gerais e específicos de mensagens orais.

#### Ler

- Compreensão de diversos tipos de texto, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, recorrendo, de forma adequada, à informação visual disponível, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação.
- Compreensão de textos extensos, de carácter literário e não literário.
- Compreensão de informações técnicas, como livros de instruções e folhetos informativos, entre outros, de equipamentos usados no dia-a-dia.
- Leitura de textos de forma autónoma, apropriando-se do texto lido através da utilização de pausas, inflexões e velocidades diferentes, de forma a criar expressividade na leitura.
- Leitura e interpretação de textos longos de forma a reunir e cruzar informações de fontes diversas.
- Leitura e interpretação de textos literários de autores de mérito e impacto reconhecidos.
- Compreensão de instruções escritas complexas.

### Competências de produção

#### Falar

- Interação eficaz em língua estrangeira, participando activamente em discussões dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, defendendo pontos de vista e opiniões, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outras situações de aprendizagem formal, informal e não formal.
- Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas.
- Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente.
- Exposição oral de raciocínios, opiniões, ideias e ideais de forma estruturada e sustentada com argumentação adequada.
- Construção de respostas estruturadas e coerentes recorrendo a mecanismos de encadeamento de conversação.

#### Escrever

- Elaboração de textos claros e variados, de modo estruturado, atendendo à sua função e destinatário, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação.
- Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas.
- Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente.
- Registo de notas como forma de regulação do quotidiano.
- Produção de textos de carácter autobiográfico: cartas, memórias, diários.
- Produção de textos de carácter transaccional.
- Descrição de experiências, sentimentos e acontecimentos do contexto pessoal, profissional ou institucional.
- Produção de textos de reflexão crítica e argumentativa sobre assuntos de carácter abstracto, relacionados com as suas vivências, o seu ideário e, sempre que possível, cruzados com as temáticas dos diversos módulos de formação.

## 5.2. Formação Tecnológica

3478

Geografia do turismo

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

- Identificar a posição geográfica de Portugal – localização, características e actividades.
- Identificar a diversidade climática das várias regiões de Portugal.
- Identificar as principais características demográficas da população portuguesa.
- Identificar os principais fluxos turísticos em Portugal.
- Descrever e caracterizar as regiões turísticas portuguesas.

### Conteúdos

- Posição geográfica de Portugal
  - Portugal e as suas dimensões
  - Localização e organização territorial
  - Posição geográfica como uma das características biofísicas do território
  - Evolução das actividades económicas e a distribuição e ocupação da população no território português
- Diversidade climática regional
  - Factores do clima e sua dinâmica geográfica climática
  - Tipos de tempo e sua distribuição ao longo do território
  - Regiões climáticas portuguesas, suas divisões e enquadramento
  - Clima e as energias alternativas
  - Diversidade e capacidade de uso de solos
  - Repartição das diferentes espécies arbóreas e seus factores condicionantes
  - Regiões naturais
- População portuguesa
  - Dinamismo, estrutura e factores condicionantes da sua evolução
  - Distribuição geográfica da população portuguesa
  - Fenómeno da litoralização e suburbanização da população em geral
  - Abandono das regiões do interior e os seus impactos económicos
  - Condições de vida da população portuguesa em geral
  - Mundo rural português e o seu espaço em mutação
  - Novos enquadramentos do espaço rural e urbano
- Fluxos turísticos – países geradores e receptores
  - Fluxos turísticos
  - Fluxos receptores e geradores de turismo
  - Identificação dos fluxos mais importantes para Portugal
  - Especificidade do espaço turístico do sul da Europa
- Regiões turísticas portuguesas
  - Rotas e o seu interesse turístico (do vinho, do vidro, da cerâmica, gastronómicas, etc...)
  - Património como recurso turístico
  - Animação e turismo
  - Destinos de férias
  - Destinos de negócio
  - Itinerários tradicionais mais relevantes
  - Itinerários inovadores e as formas de turismo “alternativo”
  - Tipos de turismo (turismo balnear, de saúde e bem estar, de negócios, rural, desportivo/activo, ecoturismo, cultural e recreativo, etc.)
  - Os novos enquadramentos do espaço rural e urbano

3479

Procura e oferta turística

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Identificar e caracterizar as diversas componentes da procura e oferta turística.

**Conteúdos**

**Procura turística**

- Noção e formas da procura turística
- Característica fundamental da procura turística
- Factores determinantes da procura turística
- Dimensão e características da procura turística
- Diferentes características e motivações do turista
- Tendências de evolução e a emergência de novos tipos de turismo
- Perspectivas da procura internacional

**Oferta turística**

- Definição das características e componentes
- Negócios Turísticos
- Componentes da oferta turística:
  - Componentes da oferta turística de base
    - . Transporte
    - . Alojamento
    - . Restauração e bebidas
    - . Visitas guiadas
  - Componentes da oferta turística “complementar”
    - . Atracções turísticas
    - . Eventos
    - . Actividades de animação
    - . Conferências e seminários
    - . Actividades recreativas e entretenimento
- Produtos Turísticos

3480

Organizações e funcionamento do sector do turismo

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Caracterizar as organizações no âmbito do sector do turismo, nacionais e internacionais – suas atribuições e o modo de funcionamento  
• Caracterizar os produtores turísticos nos diversos subsectores da actividade turística.

**Conteúdos**

- Entidades competentes pela regulação e promoção do sector turístico – nacionais e internacionais – caracterização
- Organização e funcionamento de produtores turísticos nos diversos subsectores do turismo

3481

“Turismo Seguro”

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)**

- Identificar os fundamentos da saúde e segurança no trabalho.
- Identificar e aplicar a legislação de trabalho relacionada com a actividade turística.
- Identificar e aplicar técnicas de gestão de riscos.
- Identificar e aplicar medidas de protecção e prevenção em ambiente de trabalho.
- Aplicar métodos de actuação em caso de acidente.

**Conteúdos**

**Turismo Seguro”**

- Fundamentos de saúde e segurança no trabalho
  - Regulamento de saúde e segurança dos estabelecimentos comerciais, escritórios e serviços
  - Regime jurídico do enquadramento da segurança, higiene e saúde no trabalho
  - Regime jurídico dos acidentes e das doenças profissionais
  - Risco efectivo e risco potencial
  - Causalidade dos acidentes de trabalho
  - Classificação dos acidentes de trabalho
  - Participação dos acidentes
  - Controlo estatístico da sinistralidade

**Legislação – actividade turística**

- Legislação de trabalho
  - Direitos e deveres dos trabalhadores
  - Tipo de vínculos contratuais
  - Condições específicas de exercício da profissão
  - Responsabilidades das unidades hoteleiras, unidades de restauração, transportadoras, etc...
  - Questões deontológicas
- Gestão de riscos
  - Risco efectivo e risco potencial
  - Causalidade dos acidentes de trabalho
  - Classificação dos acidentes de trabalho
  - Participação dos acidentes
  - Controlo estatístico da sinistralidade
- Ambiente de trabalho
  - Principais causas motivadoras de riscos associados
  - Medidas de protecção e prevenção
  - Modos de actuação em caso de acidente
  - Técnicas de Socorrismo – caracterização e aplicação

3482

Qualidade no serviço turístico

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)**

- Identificar e aplicar as normas de qualidade e identificar necessidades de melhoria.

**Conteúdos**

- Qualidade
  - Novos requisitos da norma ISO 9001:2001
  - Conceito de processo
  - Processo de melhoria contínua
  - Processos de avaliação e satisfação do cliente
  - Gestão de topo e o seu papel no processo de gestão integrada da qualidade

3506

Desenho e organização de programas turísticos

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Desenhar e organizar programas turísticos.

**Conteúdos**

- Profissional de agência de viagens e transporte
  - Perfil, competências e funções a desempenhar
- Diferentes clientes
  - Tipos de clientes
  - Motivações das viagens e as diferentes tipologias
  - Relações clientes/agências e fornecedores de serviços
  - Serviço pós-venda
- Diferentes tipos de AVT
  - AVT que fazem importações e exportações turísticas
  - Conceito de *Destination Management Company* e as suas particularidades na construção de programas específicos para clientes
  - Operadores turísticos e as suas intervenções no panorama do mercado nacional
  - Operadores turísticos Portugueses mais importantes
  - Diferentes tipos de actividades relacionados com os diferentes tipos de AVT
- Programação de viagens
  - Tipo de programas e características
  - Elementos fundamentais na construção dos programas
  - Informações gerais do destino
  - Fornecedores de serviços que em conjunto colaboram com a AVT na construção de programas

3483

Imagem pessoal e comunicação com o cliente

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Identificar e aplicar os protocolos de acordo com a situação e tipo de cliente.  
• Identificar e aplicar as técnicas de comunicação com clientes.

**Conteúdos**

- Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes – situações específicas
- Normas de conduta e de imagem pessoal

3486

Língua inglesa - informação

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua Inglesa.

**Conteúdos**

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

3487

Língua francesa - informação

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Aplicar vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua Francesa

**Conteúdos**

- Língua francesa – serviço de informação
  - Na informação de clientes
  - Propostas de programas turísticos
  - Na negociação e tomada de decisões
  - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

3507

Informação e promoção do produto turístico 'Férias'

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Prestar informações, aconselhar e promover o produto turístico "Férias".

**Conteúdos**

- Informação e promoção
  - Objectivos estratégicos e acções promocionais
  - Planeamento estratégico da actividade
- Produto turístico 'Férias'
  - Sol e Praia
  - *City break*
  - Turismo Activo
  - *Touring*

3508

Informação e promoção do produto turístico 'Negócios'

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Prestar informações, aconselhar e promover o produto turístico 'Negócios'.

**Conteúdos**

- Informação e promoção
  - Objectivos estratégicos e acções promocionais
  - Planeamento estratégico da actividade
- Produto turístico 'Negócios'
  - Congressos e Incentivos

3509

Informação e promoção de produtos turísticos temáticos

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Prestar informações, aconselhar e promover produtos turísticos temáticos.

**Conteúdos**

- Informação e promoção
  - Objectivos estratégicos e acções promocionais
  - Planeamento estratégico da actividade
- Produto turístico temático
  - Turismo religioso
  - Golfe
  - Neve
  - Ecoturismo
  - Saúde

3510

Informação e promoção do mercado turístico da Europa

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico da Europa.

**Conteúdos**

- Informação
  - Caracterização do mercado e destino turísticos da Europa
  - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
  - Objectivos estratégicos e acções de promoção turística do mercado
  - Execução de acções promocionais

3511

Informação e promoção do mercado turístico da *Ásia/Oceânia*

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico da *Ásia/Oceânia*.

**Conteúdos**

- Informação
  - Caracterização do mercado e destino turísticos da *Ásia/Oceânia*
  - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
  - Objectivos estratégicos e acções de promoção turística do mercado
  - Execução de acções promocionais

3512

Informação e promoção do mercado turístico do Médio Oriente

Carga horária  
25 horas

**Objectivo(s)** • Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico do Médio Oriente.

**Conteúdos**

- Informação
  - Caracterização do mercado e destino turísticos do Médio Oriente
  - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
  - Objectivos estratégicos e acções de promoção turística do mercado
  - Execução de acções promocionais

3513

Informação e promoção do mercado turístico das Américas

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico das Américas.

**Conteúdos**

- Informação
  - Caracterização do mercado e destino turísticos das Américas
  - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
  - Objectivos estratégicos e acções de promoção turística do mercado
  - Execução de acções promocionais

3514

Informação e promoção do mercado turístico de África

Carga horária  
25 horas

**Objectivo(s)** • Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico de África.

**Conteúdos**

- Informação
  - Caracterização do mercado e destino turísticos de África
  - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
  - Objectivos estratégicos e acções de promoção turística do mercado
  - Execução de acções promocionais

3485

Informação e promoção do destino turístico Portugal

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico Portugal.

**Conteúdos**

- Informação e promoção
  - Objectivos estratégicos e acções de promoção turística do país
  - Planeamento estratégico da actividade
  - Atracções turísticas do país

3488

Negociação e venda de produtos e serviços turísticos nas agências de viagem

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Identificar e aplicar técnicas de negociação e venda de serviços com fornecedores e clientes.

**Conteúdos**

- Negociação e venda
  - Características e motivações dos clientes
  - Informação e aconselhamento com rigor e sentido comercial
  - Analisar e comparar produtos, serviços e fornecedores
- Fornecedores de serviços das AVT
  - Manuais de aviação, hoteleiros, ferroviários, marítimos e guias internacionais de viagens
  - Diferentes tipos de transportes (aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário)

3489

Orçamentação de produtos e serviços turísticos

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Orçar um produto ou serviço turístico.

**Conteúdos**

- Orçamentação
  - Cálculo orçamental do produto ou serviço turístico
  - Conceito de custo fixo e custo variável
  - Conceito de *breakeven-point*

3515

Tarifas de transporte

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Identificar, interpretar e calcular tarifas de transporte.

**Conteúdos**

- Emissões SITI, SITO, SOTI e SOTO
- PTA, MPD
- Bilhete ATB e TAT
- Reemissão de bilhetes
- Alteração de percurso
- Comercialização de produtos aéreos e outros
- *Inclusive tour* (IT)
- Sistemas de informação específicos à actividade e *Internet*

3490

Reserva de produtos e serviços turísticos

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Efectuar reservas de produtos e serviços turísticos de acordo com os pedidos dos clientes.  
• Emitir bilhetes e *vouchers*.

**Conteúdos**

- Reservas e seus procedimentos
  - Transportes (aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário)
  - Alojamento
  - Programas de viagem
  - Outros produtos e serviços turísticos (eventos, atracções turísticas, congressos, actividades de animação, etc.)
- Procedimentos de *back-office*
  - Registos e documentação necessária
  - Emissão de bilhetes e de *vouchers*
- Sistemas de informação específicos à actividade e *Internet*

3491

Atendimento e recepção do cliente

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Identificar e aplicar as técnicas de atendimento aos clientes.

**Conteúdos**

- Atendimento e recepção do cliente
  - Acolhimento e boas vindas
  - Prestar informações do produto ou serviço no local
  - Confirmar reserva
  - Formalizar documentação e documentação
  - Serviços adicionais e/ou complementares
  - Campanhas promocionais

3800

Assistência ao cliente – agências de viagem

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Prestar assistência ao cliente de acordo com as suas necessidades e procedimentos definidos.

**Conteúdos**

- Assistência a passageiros
  - Normas internacionais da prática da actividade de agência de viagens e transportes
  - Âmbito e áreas de acção
  - Regulamentação e código de ética
  - Passageiros em pontos de ligação
  - Procedimentos de partida e chegada
  - Conceito de *no-show*
  - Tratamento de clientes menores de idade
  - Tratamento de clientes idosos e deficientes
- *Transfer* de chegada e partida
  - Programação do *transfer* chegada/partida e respectiva contratação
  - Cálculo dos preços e contratação do meio de transporte adequado ao serviço
  - Acompanhamento dos clientes durante o *transfer*
  - Informações mais relevantes
- Procedimentos a aplicar em situações especiais (alterações, cancelamento do serviço, queixas, reclamações, etc.)

3492

Atendimento – inglês técnico

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Aplicar vocabulário técnico de conversação, na actividade de assistência ao cliente, em língua inglesa.

**Conteúdos**

- Língua Inglesa – serviço de atendimento
  - Atendimento de clientes
  - Terminologia técnica
  - Queixas e reclamações

3493

Atendimento – francês técnico

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Aplicar vocabulário técnico de conversação, na actividade de assistência ao cliente, em língua francesa.

**Conteúdos**

- Língua francesa – serviço de atendimento
  - Atendimento de clientes
  - Terminologia técnica
  - Queixas e reclamações

## 6. SUGESTÃO DE RECURSOS DIDÁCTICOS

- *Algarve* – José Vítor Adragão, Col. Novos Guias de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1985
- *Animação turística, referenciais modulares da formação e de certificação profissional*, Caderno 18 – Parceria – INFTUR, IQF, IEFP, DGFV, 2005
- *Como conduzir uma reunião* – Hélène Sorez, Lisboa, Ed. Inquérito, 1997
- *Comunicação, comportamento humano e empresa* – Mário Silva Freire, Portalegre, Ed. Gráfica Guedelha, Lda., 1999
- *Descubra Portugal de norte a sul e arquipélagos*, cassetes de vídeo, Edição Ediclube
- *Dictionary of travel and tourism terminology (A)* – Allan Beaver, BABI Publishing, 2002
- *El Libro del mundo de los agentes de viajes* – Alberto Pérez Puig, Barcelona, Editora Alertes, 1995
- *Enciclopédia de história de arte em Portugal*, Edições Alfa
- *Etiqueta e boas maneiras: a arte de viver em sociedade* – Ana São Gião, Lisboa, Edições 70, 1989
- *Geografia de Portugal, ambiente natural e tradição humana* – Carlos Alberto Medeiros, Lisboa, Universidade Aberta, 1994
- *Guia turístico de Portugal de A a Z* – Manuel Alves Correia, Lisboa, Edição Círculo dos Leitores, 1990
- *Higiene e segurança no trabalho* – Lisboa, Ministério da Educação, Departamento de Educação Básica, Coleção Educação Permanente 3, 1997
- *Hospitalidade conceitos e aplicações* – Kye-Sung Chon, Raymond T. Sparrowe, Ed. Thompson Learning, Lda.
- *Lisboa* – José Victor Adragão, Natália Pinto e Rui Rasquilho, Col. Novos Guias de Portugal, Lisboa, Editora Presença, 1985
- *Manual de higiene e segurança do trabalho* – Alberto Sérgio S.R. Miguel, Porto, Porto Editora, 1991
- *Manutenção e uso de equipamentos hoteleiros* – Victor Monteiro, Lisboa, Lidel – Edições Técnicas, Lda., 2000
- *Marketing com sucesso* – Tony Fletcher e Neil Russel-Jones, Pergaminho
- *Marketing para que te quero* – Francisco Velez Roxo, IAPEMEI
- *Mercator 2000. Teoria e prática do marketing 9.ª edição* – Denis Lindon, Jacques Lendrevie, Joaquim Vicente Rodrigues e Pedro Dionísio, Publicações D. Quixote, 2000
- *Óbidos* – José Fernandes Pereira, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença
- *Patrimoine, modeles et developpement local* – Pascal Curvilier, Emmanuel Torres e Jean Gadrey
- *Porto* – Hélder Pacheco, Col. Novos Guias de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1984
- *Portugal* – Miguel Torga, Coimbra, Coimbra Editora, 1950
- *Portugal, o mediterrâneo e o atlântico* – Orlando Ribeiro, Coimbra, Coimbra Editora, 1945
- *Princípios gerais de turismo*, Regente Prof. Doutor João Félix Martins, Sebenta da Universidade do Algarve
- *Produção e venda de serviços turísticos em agências de viagens* – Cármen Fernandez, Madrid, Sintesis, 1999
- *Prontuário turístico* – Celestino Domingos, INFTUR, 1997 *Worldwide Destinations: Geografy of Travel and Tourism* – Chris Cooper, Bitterworth-Heinemann, 2001
- *Qualidade: uma filosofia de gestão* – Carlos Vasconcelos Cruz e Óscar Carvalho, Lisboa, Texto Editora, 1994
- *Recepcionista de Turismo, referenciais modulares da formação e de certificação profissional*, Caderno 16 – Parceria – INFTUR, IQF, IEFP, DGFV, 2005
- *Santarém* – Vítor Serrão, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença
- *Segurança e saúde no trabalho, legislação anotada* – Fernando A. Cabral e Manuel M. Roxo, Coimbra, Almedina, 2000
- *Sintra* – Vítor Serrão, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1990
- *Técnico/a de agências turísticas, referenciais modulares da formação e de certificação profissional*, Caderno 17 – Parceria – INFTUR, IQF, IEFP, DGFV, 2005
- *Tendências internacionais em turismo* – Jorge Costa, Paulo Rita, Paulo Águas, Lidel, 2001
- *The geography of tourism*, 2<sup>nd</sup> Ed. – B. G. Boniface e C. P. Cooper, London, Heinemann, 1994
- *Tourism planning* – E. Inskeep, New York, Van Nostrand Reinhold, 1991
- *Tourisme – organisation, économie et action touristiques* – Pasquilini et Jacquot
- *Transporte e turismo* – Stephan Page, Bookman, 2001;
- *Turismo em Portugal (O)* – Lisboa, IQF, 2005
- *Viseu* – Alberto Correia, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1989
- *Worldwide destinations: geography of travel and tourism* – Bitterworth-Heinemann, 2001

**Web Sites:**

- <http://www.companhiaproprias.pt/publico/geral/cursos.asp?codigo=128&Tipo=1>
- [http://www.peninsula.com.pt/pagegen.asp?SYS\\_PAGE\\_ID=814483](http://www.peninsula.com.pt/pagegen.asp?SYS_PAGE_ID=814483)
- <http://www.finditonline.ws/find/iso+9001.aspx?s=3>
- [www.icep.pt](http://www.icep.pt)
- [www.portugalinsite.pt](http://www.portugalinsite.pt)
- [www.adeturn.pt](http://www.adeturn.pt)
- [www.atl-turismolisboa.pt](http://www.atl-turismolisboa.pt)
- [www.costa-azul.rtf.pt](http://www.costa-azul.rtf.pt)
- [www.rt.planiciedourada.pt](http://www.rt.planiciedourada.pt)
- [www.rt-dao-lafoes.com](http://www.rt-dao-lafoes.com)
- [www.rt-serradaestrela.pt](http://www.rt-serradaestrela.pt)
- [www.rt-leiriafatima.pt](http://www.rt-leiriafatima.pt)
- [www.rt.sm.pt](http://www.rt.sm.pt)
- [www.rt-am.pt](http://www.rt-am.pt)