REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DE DUPLA CERTIFICAÇÃO

EM VIGOR

Nível de Qualificação: 4

Área de Educação e Formação	**727 . Ciências Farmacêuticas**
Código e Designação da qualificação	**727366 - Técnico/a Auxiliar de Farmácia**
Modalidades de Educação e Formação	**Cursos Profissionais**
Total de pontos de crédito	**231,25** **(inclui 20 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)**
Publicação e atualizações	Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) N.º 48 de 29 de dezembro de 2018 com entrada em vigor a 29 de dezembro de 2018. 1ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 8 de 29 de fevereiro de 2020 com entrada em vigor a 29 de fevereiro de 2020. 2ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020. 3ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.
Observações	• A obtenção da qualificação de Técnico/a Auxiliar de Farmácia a partir de uma formação desenvolvida com base neste referencial habilita o exercício de funções de coadjuvação na área farmacêutica, nos termos da Deliberação do INFARMED, n.º 396/2017, de 17 de maio. • Na qualificação de Técnico/a Auxiliar de Farmácia, na oferta educativa e formativa Cursos Profissionais, o elenco modular da disciplina de Matemática corresponderá a uma combinação de módulos, a selecionar de entre os que estão definidos no quadro constante no n.º 5.2 *Diversificação do Elenco Modular*, para a carga horária de 100h do programa da respetiva disciplina, de forma a perfazer 150h. Devem ser respeitados os critérios de precedência estabelecidos no referido quadro.

1. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural				
Português e PLNM				
Código	**Disciplina**	**Horas**	**Aprendizagens Essenciais**	**Programa**
DACP0010S20	Português	320		
DACP00A1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1			
DACP00A2S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2			
DACP00B1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermédio/B1			
DACP0PL1S00	Língua Gestual Portuguesa (PL1)			
DACP0PL2S00	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos			
Língua Estrangeira I, II ou III				
Código	**Disciplina**	**Horas**	**Aprendizagens Essenciais**	**Programa**
DACP0LE001S00	LE I - Inglês - Nível de continuação	220		
DACP0LE002S00	LE II - Inglês - Nível de continuação	220		
DACP0LE003S00	LE III - Inglês - Nível de iniciação	220		
DACP0LE004S00	LE I - Francês - Nível de continuação	220		
DACP0LE005S00	LE II - Francês - Nível de continuação	220		
DACP0LE006S00	LE III - Francês - Nível de iniciação	220		
DACP0LE007S00	LE I - Alemão - Nível de continuação	220		
DACP0LE008S00	LE II - Alemão - Nível de continuação	220		
DACP0LE009S00	LE III - Alemão - Nível de iniciação	220		
DACP0LE010S00	LE I - Espanhol - Nível de continuação	220		

Formação Sociocultural				
DACP0LE011S00	LE II - Espanhol - Nível de continuação	220		
DACP0LE012S00	LE III - Espanhol - Nível de iniciação	220		
DACP0LE013S00	LE II - Inglês - Nível de iniciação	220		
DACP0LE014S00	LE II - Francês - Nível de iniciação	220		
DACP0LE015S00	LE II - Alemão - Nível de iniciação	220		
DACP0LE016S00	LE II - Espanhol - Nível de iniciação	220		

Notas:
O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário. Nos programas de Iniciação adotam-se apenas os seis primeiros módulos do respetivo Programa.

Área de Integração

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0011S00	Área de Integração	220		

Notas:
Cada módulo deve ser constituído por três Temas-problema, um de cada Área

Educação Física

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0013S00	Educação Física	140		

TIC ou Oferta de Escola

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0012S00	Tecnologias da Informação e Comunicação	100		
DACP0038000	Oferta de Escola	100		

Cidadania e Desenvolvimento				

Cidadania e Desenvolvimento

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa

Cidadania e Desenvolvimento	
DACP0081000	Cidadania e Desenvolvimento

Formação Científica

Biologia e Geologia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0021C00	Biologia e Geologia	150		

Física e Química

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0028C30	Física e Química	200		

Matemática

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0032C10	Matemática	100		

Educação Moral e Religiosa

Educação Moral e Religiosa

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0151000	Educação Moral e Religiosa	81		

Total de Pontos de Crédito das Componentes de Formação Sociocultural e de Formação Científica: 70

Formação Tecnológica				
Código [1]	**N.º**	**UFCD OBRIGATÓRIAS**	**Horas**	**Pontos de crédito**
10145	1	Enquadramento do sector farmacêutico	25	2,25
10146	2	O medicamento – formas farmacêuticas, vias de administração e o seu percurso no organismo	25	2,25
10147	3	Reações adversas a medicamentos – farmacovigilância	25	2,25
10148	4	Sistema imunitário – imunidade e defesas do organismo	25	2,25
10149	5	Noções básicas do sistema nervoso e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10150	6	Noções básicas do sistema respiratório e o aconselhamento na farmácia	50	4,50
10151	7	Noções básicas do sistema gastrointestinal e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10152	8	Noções básicas do sistema cardiovascular e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10153	9	Noções básicas do sistema reprodutor e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10154	10	Noções básicas da pele e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10155	11	Noções básicas sobre as principais alterações metabólicas e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10156	12	Noções básicas sobre antibioterapia e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10157	13	Procedimentos de receção, conferência e armazenamento de medicamentos e produtos de saúde	25	2,25
10158	14	Procedimentos de controlo de existências e prazos de validade de medicamentos e produtos de saúde	25	2,25
10159	15	Gestão do processo de encomendas de medicamentos e produtos de saúde	25	2,25
10160	16	Gestão do processo de devoluções de medicamentos e produtos de saúde	25	2,25
10161	17	Gestão de stocks da farmácia	25	2,25

Formação Tecnológica				
Código [1]	**N.º**	**UFCD OBRIGATÓRIAS**	**Horas**	**Pontos de crédito**
10162	18	Procedimentos de conferência de receituário	25	2,25
0349	19	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25	2,25
10163	20	Boas práticas de segurança e saúde na farmácia	25	2,25
6570	21	Abordagem geral de noções básicas de primeiros socorros	25	2,25
9832	22	Fundamentos do marketing	25	2,25
2677	23	Estratégias de marketing	25	2,25
0403	24	Relacionamento interpessoal	25	2,25
5440	25	Comunicação interpessoal e assertividade	25	2,25
4365	26	Técnicas de venda	25	2,25
0704	27	Atendimento - técnicas de comunicação	25	2,25
5897	28	Atendimento e venda presencial	25	2,25
3492	29	Atendimento - inglês técnico	50	4,50
7266	30	Gestão e tratamento de reclamações	25	2,25
10164	31	Protocolos de dispensa de medicamentos não sujeitos a receita médica	25	2,25
10165	32	Técnicas de execução de determinações de parâmetros na farmácia	25	2,25
10166	33	Sistemas Informáticos aplicados à atividade comercial na farmácia	50	4,50
4651	34	Gestão de stress e gestão de conflitos	25	2,25
6538	35	Trabalho em equipa	25	2,25
4793	36	Introdução à gestão da qualidade	25	2,25
10167	37	Boas práticas em farmácia	25	2,25
	Total da carga horária e de pontos de crédito do referencial:		**1000**	**90,00**

Para obter a qualificação de Técnico/a Auxiliar de Farmácia, para além das UFCD obrigatórias, **terão também de ser realizadas 125 horas das UFCD opcionais**

UFCD OPCIONAIS

Bolsa

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
10168	1	Noções gerais de veterinária e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10169	2	Noções gerais de homeopatia e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10170	3	Noções gerais de ostomia e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10171	4	Dermofarmácia e cosmética e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10172	5	Higiene oral e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10173	6	A saúde no idoso e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10174	7	Suplementos alimentares e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10175	8	Puericultura e o aconselhamento na farmácia	25	2,25
10176	9	Saúde e desporto	25	2,25
10177	10	Sistemas de gestão kaizen aplicados à farmácia	25	2,25
7847	11	Aplicações informáticas na ótica do utilizador	25	2,25
6945	12	Atendimento – espanhol técnico	50	4,50
6946	13	Atendimento – alemão técnico	50	4,50
3493	14	Atendimento - francês técnico	50	4,50
6559	15	Comunicação na prestação de cuidados de saúde	50	4,50
6561	16	Trabalho em equipas multidisciplinares na saúde	50	4,50

UFCD OPCIONAIS

Bolsa

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
10178	17	Plantas medicinais e fitoterapia	25	2,25
7852	18	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	19	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	20	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	21	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	22	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	23	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	24	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	25	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	26	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	27	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	28	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	29	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	30	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	31	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	32	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	33	Teletrabalho	25	2,25

	Total da carga horária e de pontos de crédito da Componente de Formação Tecnológica:	**1125**	**101,25**

Formação em Contexto de Trabalho	Horas	Pontos de crédito
A formação em contexto de trabalho nos cursos profissionais constitui-se como uma componente autónoma. A formação em contexto de trabalho visa a aquisição e desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional a adquirir e é objeto de regulamentação própria.	600 /840	20

[1] Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

2. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

2.1. Formação Tecnológica

10145	**Enquadramento do sector farmacêutico**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar as principais linhas de enquadramento e tendência de evolução do sector farmacêutico. **2.** Identificar a legislação fundamental reguladora da atividade farmacêutica. **3.** Reconhecer os princípios éticos e deontológicos no sector farmacêutico.	

Conteúdos

1. Sector farmacêutico

2. Contexto global da farmácia em Portugal e na Europa – movimentos e tendências futuras

3. Evolução da atividade farmacêutica e organização do sector

4. Legislação farmacêutica

- **4.1.** Legislação reguladora da atividade farmacêutica
- **4.2.** Requisitos e condições para o acesso e exercício de funções de coadjuvação na área farmacêutica

5. A farmácia como unidade do Sistema Nacional de Prestação de Cuidados de Saúde

6. História da farmácia

7. Princípios éticos no exercício da atividade na área farmacêutica

8. Direitos e deveres do utente

10146	**O medicamento – formas farmacêuticas, vias de administração e o seu percurso no organismo**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar a teoria celular e reconhecer os principais sistemas do Corpo Humano. **2.** Identificar os conceitos de fármaco, efeito terapêutico, reação adversa, posologia e margem terapêutica. **3.** Analisar o prazo de validade do medicamento. **4.** Validar os critérios de armazenagem, após verificação de prazos de validade. **5.** Identificar as diferentes formas farmacêuticas e vias de administração. **6.** Descrever o percurso do medicamento no organismo. **7.** Reconhecer as etapas entre a administração de princípio ativo e a obtenção do efeito terapêutico, bem como as diferentes fases porque passa o fármaco no organismo: fase biofarmacêutica, farmacocinética e farmacodinâmica. **8.** Identificar populações especiais (a criança, a grávida, o idoso, o insuficiente renal e hepático) com características fisiológicas particulares que afetam a absorção do fármaco.	

Conteúdos

1. Teoria celular

1.1. O que é uma célula

1.2. Funções comuns da célula

1.3. Constituição da célula – membrana celular, citoplasma, núcleo

1.4. Organização de um organismo

2. Anatomia e fisiologia do corpo humano

2.1. Pele e estruturas anexas – epiderme, derme e hipoderme

2.2. Sistema digestivo e sua constituição

2.2.1. Glândulas salivares

2.2.2. Pâncreas

2.2.3. Vesícula biliar

2.2.4. Tubo digestivo – boca, faringe, esófago, estômago, intestino delgado, intestino grosso, reto, ânus

2.3. Sistema respiratório e sua constituição

2.3.1. Fossas nasais, faringe, laringe, traqueia, brônquios, pulmões

3. O medicamento

3.1. Origem, constituição, definição e identificação

3.2. Finalidade – terapêutica, profilática

3.3. Classificação do medicamento – medicamento manipulado, medicamento industrial, medicamentos simples, medicamentos compostos, medicamentos de uso interno, medicamentos de uso externo

3.4. Classificação quanto à dispensa – Medicamento Sujeito a Receita Médica (MSRM) e Medicamento Não Sujeito a Receita Médica (MNSRM), Receita médica renovável

3.5. Comparticipação do medicamento – escalões de comparticipação

3.6. Efeito do medicamento – terapêutico, laterais ou secundários, adversos e tóxicos

3.7. Definição de dose e efeito terapêutico

3.7.1. Dose terapêutica mínima

3.7.2. Dose terapêutica média

3.7.3. Dose terapêutica máxima

3.7.4. Dose tóxica

3.7.5. Definição de margem terapêutica, posologia

3.7.6. Prazo de validade e conservação

4. Formas farmacêuticas

4.1. Definição de formas farmacêuticas

4.2. Tipologia de formas farmacêuticas e vias de administração (cutânea, oftálmica, nasal, vaginal)

4.3. Preparações sólidas – pós, granulados, comprimidos, drageias, cápsulas

4.4. Preparações Líquidas – soluções, suspensões, emulsões, xaropes

4.5. Preparações para uso rectal – supositórios, enemas e micro-enemas

4.6. Preparações vaginais – óvulos

4.7. Preparações para uso parentérico – injetáveis e implantes

4.8. Preparações para uso oftálmico – colírios, soluções para lavagem ocular, preparações oftálmicas semi-sólidas (pomadas) e implantes oftálmicos

4.9. Preparações para aplicação na pele – classificação do grau de penetração na pele (epidérmicas, endodérmicas, diadérmicas)

4.10. Preparações líquidas – emulsões, linimentos, loções

4.11. Sistemas transdérmicos

4.12. Aerossóis

5. Vias de administração

5.1. Administração entérica – via oral, sublingual, rectal

5.2. Administração parentérica – via intravenosa/endovenosa, via intramuscular, via subcutânea e via intradérmica

5.3. Outras vias de administração – via dérmica ou cutânea, via pulmonar ou inalatória

6. O percurso do medicamento no organismo

6.1. Conceitos gerais – matéria-prima, substância ativa, excipiente, farmacologia

6.2. Conceitos básicos de química – química, matéria, átomo, elemento, molécula

6.2.1. Tipos de ligações químicas – iónica, covalente apolar, ponte de hidrogénio

6.2.2. Tipos de ácidos – ácidos fortes ácidos fracos

6.2.3. Tipos de bases – bases fortes, bases fracas e sais

6.2.4. Escala de pH

6.2.5. Moléculas orgânicas – glúcido, lípidos, proteínas, ácidos nucleicos

6.2.6. Conceito de solubilidade

6.3. Etapas entre a administração do princípio ativo e a obtenção do efeito terapêutico – fase biofarmacêutica, fase farmacocinética, fase farmacodinâmica, sistema LADME

6.4. O ciclo geral dos medicamentos

6.4.1. Absorção e seus mecanismos (transporte ativo e passivo)

6.4.2. Distribuição e fatores que condicionam a distribuição

6.4.3. Metabolização ou biotransformação

6.4.4. Eliminação e suas vias (via renal, via biliar, via pulmonar, secreção sudorípara, salivar e láctea)

6.5. Farmacodinâmica e mecanismos de ação

6.6. Populações especiais (a criança, a grávida, o idoso, o insuficiente renal e hepático)

10147	**Reações adversas a medicamentos – farmacovigilância**	25 horas

Objetivos	**1.** Identificar os princípios, modelos, sistemas e procedimentos de farmacovigilância ativa e passiva. **2.** Identificar as principais reações adversas a medicamentos/efeitos indesejáveis de medicamentos. **3.** Reconhecer os princípios subjacentes à gestão da qualidade.

Conteúdos

1. Legislação atual de farmacovigilância
2. Imputação de causalidade
3. Boas práticas de farmacovigilância
4. Estudos de vigilância pós-marketing
5. Gestão de risco
6. Deteção de sinal, sua definição, metodologias e importância
7. Principais reações adversas
8. Procedimentos de notificação de reações adversas/efeitos indesejáveis de medicamentos
9. Sistema de qualidade em farmacovigilância

10148	**Sistema imunitário – imunidade e defesas do organismo**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar as funções do sistema imunitário e sua constituição. **2.** Reconhecer a importância da vacinação. **3.** Identificar as doenças alérgicas. **4.** Identificar as doenças autoimunes.	

Conteúdos

1. Sistema Imunitário - definição
2. As células do sistema imunitário
3. Mecanismos de defesa – espontâneos e adquiridos
4. Reações imunitárias (com anticorpos, sem anticorpos)
5. Sistema linfático – definição e sua constituição
6. Vacinação
  6.1. Objetivo
  6.2. Riscos
  6.3. Composição
  6.4. Vias de administração
  6.5. Plano Nacional de Vacinação (PNV)
    6.5.1. Doenças alvo do PNV
    6.5.2. Campanhas de vacinação
    6.5.3. Programa Nacional de Vacinação em vigor

- **6.5.4.** Vacinação complementar

7. Vacinação extra plano

- **7.1.** Prevenção sazonal
  - **7.1.1.** Gripe
- **7.2.** Prevenção Prolongada
  - **7.2.1.** Pneumocócicas 7, 13 e 23 serotipos
  - **7.2.2.** Meningocócicas grupo B
  - **7.2.3.** Hepatite A
  - **7.2.4.** Varicela
  - **7.2.5.** Rotavírus
  - **7.2.6.** Zona
  - **7.2.7.** Papiloma Vírus Humano
  - **7.2.8.** Tosse convulsa

8. Lisados bacterianos

9. Vacinação do viajante – prevenção

- **9.1.** Vacina contra a cólera
- **9.2.** Vacina contra doença meningocócica
- **9.3.** Vacina contra a hepatite A
- **9.4.** Vacina contra a hepatite A + B

10. Alergias

- **10.1.** Definição
- **10.2.** Tipos de reação de hipersensibilidade (IV)
- **10.3.** Reação anafilática: definição e terapêutica
- **10.4.** Rinite alérgica
- **10.5.** Urticária
- **10.6.** Dermatite de contacto
- **10.7.** Reação alérgica a medicamentos

11. Doenças autoimunes

- **11.1.** Definição
- **11.2.** Lúpus eritematoso
- **11.3.** Psoríase
- **11.4.** Miastenia
- **11.5.** Artrite Reumatoide
- **11.6.** Sarcoidose

10149	**Noções básicas do sistema nervoso e o aconselhamento na farmácia**	25 horas

Objetivos	**1.** Diferenciar o sistema nervoso do sistema nervoso autónomo. **2.** Reconhecer as principais patologias do sistema nervoso - ansiedade; depressão; alterações do sono; psicoses; epilepsia. **3.** Distinguir a terapêutica farmacológica da terapêutica não farmacológica. **4.** Identificar o papel da farmácia no aconselhamento de doentes com patologias do sistema nervoso e de cuidadores destes doentes. **5.** Aconselhar a utilização de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) e produtos de saúde nas patologias/sintomatologia associada.

Conteúdos

1. Sistema nervoso e suas patologias

1.1. Sistema nervoso periférico

1.2. Sistema nervoso autónomo (simpático e parassimpático)

1.3. Sistema nervoso somático

1.4. Sistema nervoso central

1.4.1. Encéfalo

1.4.2. Medula

1.5. Ansiedade

1.5.1. Hipofunção nor-adrenérgica

1.5.2. Hipofunção serotoninérgica

1.5.3. Hipofunção serotoninérgica

1.5.4. Hipofunção gabérgica

1.5.5. Perturbações do sono

1.5.5.1. Insónia e hiperinsónia

1.5.6. Depressão

1.5.7. Psicoses

2. Terapêutica para a ansiedade

2.1. Ansiolíticos

2.1.1. Benzodiazepinas (semi-vida curta, média e longa); efeitos secundários/contra indicações/precauções

2.1.2. Ansiolíticos não benzodiazepínicos

3. Terapêutica para perturbações do sono

3.1. Insónia

3.2. Narcolépsia

4. Terapêutica para depressão

4.1. Antidepressivos (efeitos secundários)

4.1.1. Tricíclicos

4.1.2. IRMAO

4.1.3. ISRS

4.1.4. IRSN

4.1.5. ISRN

4.1.6. Mirtazapina

5. Terapêutica para psicoses

5.1. Antipsicóticos

6. Perguntas a colocar ao utente
7. Aconselhamento de medicamentos e outros produtos de saúde
8. Encaminhamento para o médico

10150	**Noções básicas do sistema respiratório e o aconselhamento na farmácia**	50 horas
Objetivos	1. Reconhecer a anatomia e fisiologia do sistema respiratório. 2. Identificar as principais patologias do sistema respiratório (Gripe, Constipação, Dor de garganta, Faringite e Amigdalite, Tosse, Rinite, Asma e DPOC). 3. Aconselhar a utilização de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) e outros produtos de saúde nas patologias/sintomatologia associada.	

Conteúdos

1. Funções do sistema respiratório
   - 1.1. Humedecimento
   - 1.2. Aquecimento
   - 1.3. Purificação
2. Constituição do Sistema Respiratório
   - 2.1. Vias respiratórias
     - 2.1.1. Fossas nasais
     - 2.1.2. Muco nasal
     - 2.1.3. Seios perinasais (frontais, maxilares, etmoidais, esfenoidais)
     - 2.1.4. Faringe
     - 2.1.5. Laringe
     - 2.1.6. Traqueia
     - 2.1.7. Brônquios
     - 2.1.8. Alvéolos pulmonares
   - 2.2. Pulmões
   - 2.3. Hematose pulmonar
   - 2.4. Ventilação pulmonar
   - 2.5. Volume e capacidade pulmonares
     - 2.5.1. Volume corrente
     - 2.5.2. Capacidade funcional residual
     - 2.5.3. Volume expiratório de reserva
     - 2.5.4. Volume inspiratório de reserva
     - 2.5.5. Volume residual
     - 2.5.6. Capacidade pulmonar total
   - 2.6. Transporte de oxigénio
   - 2.7. Linhas de defesa natural
     - 2.7.1. Eliminação das partículas estranhas
     - 2.7.2. Remoção de partículas estranhas e limpeza do sistema
     - 2.7.3. Isolamento e sequestração das partículas

- **2.7.4.** Filtração
- **2.7.5.** Humidificação
- **2.7.6.** Broncoconstrição
- **2.7.7.** Reflexo da Tosse
- **2.7.8.** Mucocinese

3. Dores de garganta

- **3.1.** Faringite e Amigadalite
  - **3.1.1.** Origem viral
  - **3.1.2.** Origem bacteriana
  - **3.1.3.** Origem fúngica
  - **3.1.4.** Origem medicamentosa
  - **3.1.5.** Sinais e sintomas
  - **3.1.6.** Complicações
  - **3.1.7.** Terapêutica farmacológica (antissépticos, anti-inflamatórios, antibióticos tópicos, anestésicos tópicos, pastilhas, colutórios, sprays)

4. Tosse

- **4.1.** Origem
- **4.2.** Classificação quanto à existência de expetoração
  - **4.2.1.** Tosse produtiva
  - **4.2.2.** Tosse seca
  - **4.2.3.** Classificação quanto à sua duração (tosse aguda e tosse crónica)
  - **4.2.4.** Princípios gerais da terapêutica
- **4.3.** Terapêutica farmacológica
- **4.4.** Antitússicos
  - **4.4.1.** Ação central (estupefacientes, não estupefacientes)
  - **4.4.2.** Ação periférica (demulcentes, endanestésicos, anestésicos locais)
  - **4.4.3.** Precauções com o uso de antitússicos
  - **4.4.4.** Expectorantes
    - **4.4.4.1.** Expectorantes de ação reflexa
    - **4.4.4.2.** Expectorantes de ação direta
- **4.5.** Mucolíticos
  - **4.5.1.** Acetilcisteína
    - **4.5.1.1.** Ambroxol
    - **4.5.1.2.** Bromexina
    - **4.5.1.3.** Terapêutica adjuvante

5. Constipação

- **5.1.** Sinais e sintomas
- **5.2.** Transmissão
- **5.3.** Período de Incubação e duração
- **5.4.** Complicações
- **5.5.** Terapêutica farmacológica (analgésicos, antipiréticos e anti-inflamatórios)
  - **5.5.1.** Precauções
  - **5.5.2.** Contraindicações
- **5.6.** Descongestionantes nasais
  - **5.6.1.** Sistémicos
  - **5.6.2.** Tópicos

- **5.7.** Anti-histamínicos
- **5.8.** Antissépticos Tópicos
- **5.9.** Prevenção da constipação

6. Gripe

- **6.1.** Características gerais
- **6.2.** Características Antigénicas
- **6.3.** Ciclos de replicação
- **6.4.** Epidemiologia
- **6.5.** Sinais e Sintomas
- **6.6.** Prevenção
  - **6.6.1.** Vacinação
  - **6.6.2.** Medicamento antivirais
  - **6.6.3.** Tratamento e prognóstico

7. Rinite

- **7.1.** Reações alérgicas
- **7.2.** Rinite não alérgica
  - **7.2.1.** Sintomas
  - **7.2.2.** Diagnóstico diferencial
  - **7.2.3.** Classificação
  - **7.2.4.** Fatores desencadeantes
  - **7.2.5.** Tratamento farmacológico
  - **7.2.6.** Ação dos medicamentos nos sintomas da rinite alérgica (anti-histamínicos, corticosteroides nasais, cromonas, descongestionantes; anticolinérgicos, antileucotrienos, corticosteroides sistémicos, imunoterapia específica a alergénios)

8. Asma

- **8.1.** Definição
- **8.2.** Patogénese da asma
- **8.3.** Fatores desencadeantes
- **8.4.** Diagnóstico
  - **8.4.1.** Espirometria
  - **8.4.2.** Debitómetro
  - **8.4.3.** Teste de Bronco-provocação
  - **8.4.4.** Prova de esforço
  - **8.4.5.** Marcadores inflamatórios
- **8.5.** Controlo da asma
- **8.6.** Tratamento
  - **8.6.1.** Terapêutica de controlo
  - **8.6.2.** Terapêutica para alívio rápido
  - **8.6.3.** Terapêutica não farmacológica

9. DPOC

- **9.1.** Definição
- **9.2.** Bronquite crónica e enfisema
- **9.3.** Patogénese
  - **9.3.1.** Inflamação das vias aéreas
  - **9.3.2.** Disfunção muco-ciliar
  - **9.3.3.** Alterações estruturais das vias aéreas

- **9.3.4.** Limitação débito aéreo
- **9.3.5.** Componente sistémico

9.4. Fisiopatologia

- **9.4.1.** Hipertensão pulmonar
- **9.4.2.** Exacerbações
- **9.4.3.** Comorbilidades

9.5. Diagnóstico

- **9.5.1.** Verificação de sintomas
- **9.5.2.** Historial e examinação
- **9.5.3.** Espirometria
- **9.5.4.** Avaliar os sintomas
- **9.5.5.** Alterações na espirometria
- **9.5.6.** Risco de exacerbação
- **9.5.7.** Comorbilidades
- **9.5.8.** Diagnóstico diferencial

9.6. Terapêutica farmacológica

- **9.6.1.** Broncodilatadores
- **9.6.2.** Broncodilatadores ß- agonista
- **9.6.3.** Broncodilatadores Anticolinérgicos
- **9.6.4.** Broncodilatadores Anticolinérgicos + ß- agonista
- **9.6.5.** Broncodilatadores – ABAC + ACAC
- **9.6.6.** Broncodilatadores – ABAL + ACAL
- **9.6.7.** Broncodilatadores – Metilxantinas
- **9.6.8.** Corticosteróides – Inalados (CI)
- **9.6.9.** CI + Broncodilatador
- **9.6.10.** ABAL+CI
- **9.6.11.** Corticosteróides – orais (CO)
- **9.6.12.** Vacinas
- **9.6.13.** Antibióticos
- **9.6.14.** Agentes mucolíticos

10. Perguntas a colocar ao utente

11. Aconselhamento de MNSRM e outros produtos de saúde

12. Encaminhamento para o médico

10151	**Noções básicas do sistema gastrointestinal e o aconselhamento na farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar a anatomia e fisiologia do sistema digestivo: órgãos e suas funções. **2.** Reconhecer as principais perturbações do trânsito intestinal: diarreia, obstipação. **3.** Identificar patologias associadas ao sistema gastrointestinal. **4.** Aconselhar a utilização de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) e produtos de saúde nas patologias/sintomatologia associada.	

Conteúdos

1. Fisiologia do trato digestivo
   - 1.1. Cavidade oral
     - 1.1.1. Boca e glândulas salivares
     - 1.1.2. Funções (mastigação, iniciação da digestão, deglutição, fonação e respiração)
     - 1.1.3. Esófago, estômago, intestino delgado; fígado, pâncreas; vesícula
   - 1.2. Afeções bucodentárias
   - 1.3. Terapêutica de afeções do aparelho digestivo
     - 1.3.1. Higiene oral
     - 1.3.2. Diarreia
     - 1.3.3. Obstipação
     - 1.3.4. Vómitos e náuseas
     - 1.3.5. Doença RGE
     - 1.3.6. Azia e dispepsia
2. Perguntas a colocar ao utente
3. Aconselhamento de MNSRM e outros produtos de saúde
4. Encaminhamento para o médico

10152	**Noções básicas do sistema cardiovascular e o aconselhamento na farmácia**	25 horas
Objetivos	1. Reconhecer a anatomia e fisiologia do aparelho cardiovascular e sangue. 2. Identificar as principais patologias - hipertensão arterial, dislipidemias, doença isquémica cardíaca, tromboembolismo, doença vascular periférica; anemias. 3. Aconselhar a utilização de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) e produtos de saúde nas patologias/sintomatologia associada.	

Conteúdos

1. Anatomia e fisiologia do sistema cardiovascular (SCV) e sangue
2. Funções e constituição do SCV e sangue
3. Patologias do SCV
   - 3.1. Tromboembolismo
   - 3.2. Hipertensão
     - 3.2.1. Pressão arterial – definição, alterações e controlo
     - 3.2.2. Pressão arterial sistólica
     - 3.2.3. Pressão arterial diastólica
     - 3.2.4. Crises hipertensivas
     - 3.2.5. Terapêutica não farmacológica
     - 3.2.6. Fatores de risco
     - 3.2.7. Complicações
     - 3.2.8. Terapêutica farmacológica
     - 3.2.9. Terapêutica – diuréticos
     - 3.2.10. Terapêutica – IECAs

- **3.2.11.** Terapêutica – ARAs
- **3.2.12.** Terapêutica - bloqueadores da entrada de cálcio
- **3.2.13.** Terapêutica - bloqueadores ß adrenérgicos
- **3.2.14.** Terapêutica – outras classes
- **3.2.15.** Informação ao utente

3.3. Dislipidemias

- **3.3.1.** Metabolismo lipídico
- **3.3.2.** Dislipidémias e DCV
- **3.3.3.** Adoção de estilo de vida saudável
- **3.3.4.** Terapêutica farmacológica
- **3.3.5.** Estatinas (inibidores da HMG-CoA redutase)
- **3.3.6.** Fibratos (derivados do ácido fíbrico)
- **3.3.7.** Inibidores da absorção intestinal de colesterol
- **3.3.8.** Outros
- **3.3.9.** Informações ao utente

3.4. Doença isquémica cardíaca

- **3.4.1.** Tipo de isquémia – fatores de agravamento
- **3.4.2.** Doença arterial coronária
- **3.4.3.** Angina de peito
- **3.4.4.** Enfarte do miocárdio
- **3.4.5.** Consequência – insuficiência cardíaca
- **3.4.6.** Terapêutica farmacológica – IECAs, ARAs
- **3.4.7.** Terapêutica não farmacológica
- **3.4.8.** Informações ao utente

3.5. Doenças trombovenosas

- **3.5.1.** Causas e mecanismos envolvidos
- **3.5.2.** Como recuperar o organismo
- **3.5.3.** Sistema Hemostático
- **3.5.4.** Coagulação sanguínea
- **3.5.5.** Sistema Fibrinolítico
- **3.5.6.** Fatores desencadeantes
- **3.5.7.** Complicações
  - **3.5.7.1.** Trombose venosa profunda – clínica, fatores de risco, medidas preventivas
  - **3.5.7.2.** Varizes
  - **3.5.7.3.** Tromboflebite
  - **3.5.7.4.** Conselhos não farmacológicos
  - **3.5.7.5.** Doenças cardiovasculares
  - **3.5.7.6.** Fatores de risco
  - **3.5.7.7.** Avaliações do risco

3.6. Anemias

- **3.6.1.** Sangue – funções
- **3.6.2.** Plasma
- **3.6.3.** Hematopoiese
- **3.6.4.** Eritrócitos
- **3.6.5.** Leucócitos

3.6.6. Plaquetas

3.6.7. Análises ao sangue

3.6.8. Causas

3.6.9. Resposta do organismo

3.6.10. Sintomas

3.6.11. Diagnóstico

3.6.12. Classificação

3.6.13. Informações ao utente

4. Perguntas a colocar ao utente

5. Aconselhamento de MNSRM e outros produtos de saúde

6. Encaminhamento para o médico

10153	**Noções básicas do sistema reprodutor e o aconselhamento na farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Diferenciar a anatomia e fisiologia do sistema reprodutor feminino e masculino. **2.** Reconhecer a endocrinologia da reprodução. **3.** Reconhecer os medicamentos e métodos anticoncecionais, assim como, a contraceção hormonal de emergência. **4.** Aconselhar a utilização de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) e produtos de saúde nas patologias/sintomatologia associada.	

Conteúdos

1. Anatomia do aparelho reprodutor feminino

1.1. Órgãos genitais femininos (externos e internos)

1.2. Mamas

1.3. Ciclo menstrual

1.4. Ovulação

1.5. Fecundação

1.6. Gravidez

2. Anatomia do aparelho reprodutor masculino

2.1. Órgãos genitais masculinos (externos e internos)

2.2. Ejaculação

3. Controlo hormonal

4. Principais patologias associadas ao aparelho reprodutor feminino e masculino

5. Aparelho reprodutor feminino

5.1. Dismenorreia

5.2. Síndrome pré-menstrual

5.3. Menstruação irregular

5.4. Infeções vulvo-vaginais

5.5. Higiene

5.5.1. Métodos contracetivos

5.6. Métodos naturais

5.6.1. Método do calendário

5.6.2. Cálculo do período fértil

5.6.3. Método do muco cervical

5.6.4. Método da temperatura basal

5.6.5. Método sinto-térmico

5.7. Métodos cirúrgicos

5.7.1. Esterilização feminina

5.7.2. Esterilização masculina

5.8. Métodos barreira

5.8.1. Preservativo

5.8.2. Dispositivo Intra-Uterino

5.9. Métodos hormonais

5.9.1. Pílula oral combinada

5.9.2. Sistemas transdérmicos

5.9.3. Anel vaginal

5.9.4. Pílula progestativa

5.9.5. Injetável

5.9.6. Implante

5.9.7. Dispositivo de Libertação Intra-Uterino

5.10. Contraceção emergência

5.10.1. Método não hormonal - Dispositivo Intra-Uterino

5.10.2. Método hormonal – progestativo

5.10.3. Método progestativo inicial

5.10.4. Método progestativo atual

5.10.5. Modulador seletivo dos recetores da progesterona

6. Perguntas a colocar ao utente

7. Aconselhamento de MNSRM e produtos de saúde

8. Encaminhamento para o médico

10154	**Noções básicas da pele e o aconselhamento na farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer a anatomia e fisiologia da pele. **2.** Reconhecer os diferentes tipos e estados da pele. **3.** Identificar dermatoses e dermatites da pele. **4.** Reconhecer as principais agressões à pele (queimaduras/proteção solar). **5.** Aconselhar a dermocosmética – Higiene, hidratação. **6.** Aconselhar a utilização medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM), cosméticos e outros produtos de saúde nas patologias/sintomatologia associada.	

Conteúdos

1. Estrutura e função da pele

- **1.1.** Funções da pele
- **1.2.** Anatomia da pele
- **1.3.** Estrutura da pele
- **1.4.** Estruturas especializadas da pele
- **1.5.** Funções da superfície cutânea

2. Tipos de pele

- **2.1.** Determinação do tipo de pele
  - **2.1.1.** Avaliação da pele
  - **2.1.2.** Influências

3. Aspetos farmacêuticos da terapia dermatológica

- **3.1.** Dermofarmacologia tópica
- **3.2.** Mecanismos de penetração cutânea
- **3.3.** Fatores que interferem na penetração cutânea

4. Gestos Importantes

- **4.1.** Higiene
- **4.2.** Produtos utilizados na higiene cutânea
- **4.3.** Tratamentos cosméticos
- **4.4.** Desodorizantes e anti-transpirantes

5. Envelhecimento cutâneo

- **5.1.** Tratamento de rugas

6. Acne

- **6.1.** Epidemiologia
- **6.2.** Aspetos patológicos da acne
  - **6.2.1.** Fisiopatologia
  - **6.2.2.** Características clínicas
  - **6.2.3.** Fatores desencadeantes
  - **6.2.4.** Tratamento

7. Rosácea

- **7.1.** Características clínicas
- **7.2.** Tratamento

8. Calos e calosidades

- **8.1.** Características
- **8.2.** Sintomatologia
- **8.3.** Prevenção
- **8.4.** Terapêutica
- **8.5.** Terapêutica farmacológica
- **8.6.** Terapêutica não farmacológica

9. Agressões na pele

- **9.1.** Proteção solar
- **9.2.** Queimaduras
- **9.3.** Fatores que caracterizam as queimaduras
- **9.4.** Princípios gerais de terapêutica
- **9.5.** Feridas
- **9.6.** Antissépticos e desinfetantes

10. Dermatites

- **10.1.** Dermatite atópica
- **10.2.** Dermatite seborreica
- **10.3.** Dermatites de contacto
  - **10.3.1.** Dermatite de contacto irritativa primária
  - **10.3.2.** Dermatite da fralda
  - **10.3.3.** Dermatite irritativa primária da mão
  - **10.3.4.** Dermatite de contacto alérgica
- **11.** Infeções bacterianas
  - **11.1.** Impetigo
  - **11.2.** Foliculite
  - **11.3.** Furunculose
  - **11.4.** Erisipela e celulite
- **12.** Infeções virais
  - **12.1.** Varicela
  - **12.2.** Zona
  - **12.3.** Herpes
  - **12.4.** Verrugas
  - **12.5.** Molluscum contagiosum
  - **12.6.** Doença Mão-Pé-Boca
- **13.** Infeções fúngicas
  - **13.1.** Micoses cutâneas mais comuns
  - **13.2.** Tratamento
- **14.** Prurido e urticária
  - **14.1.** Prurido
    - **14.1.1.** Causas
    - **14.1.2.** Classificação
    - **14.1.3.** Prurido generalizado
    - **14.1.4.** Prurido localizado
    - **14.1.5.** Terapêutica tópica
  - **14.2.** Urticária
    - **14.2.1.** Características
    - **14.2.2.** Causas
    - **14.2.3.** Fármacos
    - **14.2.4.** Alimentos e aditivos alimentares
    - **14.2.5.** Pólen
    - **14.2.6.** Picada de insetos
    - **14.2.7.** Urticária física por contacto
    - **14.2.8.** Urticária física por dermografismo
    - **14.2.9.** Urticária física por frio
    - **14.2.10.** Urticária física por calor
    - **14.2.11.** Urticária física por pressão
    - **14.2.12.** Urticária física solar
    - **14.2.13.** Urticária física aquagénica
    - **14.2.14.** Urticária idiopática
    - **14.2.15.** Tratamento

15. Perguntas a colocar ao utente

16. Aconselhamento de MNSRM e produtos de saúde

17. Encaminhamento para o médico

10155	**Noções básicas sobre as principais alterações metabólicas e o aconselhamento na farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Aconselhar uma alimentação saudável. **2.** Diferenciar a composição e metabolismo dos alimentos, necessidades energéticas e nutricionais, roda dos alimentos e dieta mediterrânica. **3.** Identificar as principais caraterísticas da obesidade: IMC, classificação, tratamento e prevenção. **4.** Identificar as principais caraterísticas da diabetes: definição, sintomas, classificações, complicações, tratamento. **5.** Identificar as principais caraterísticas da tiroide: conceitos básicos. **6.** Aconselhar a utilização de medicamentos sujeitos a receita médica (MNSRM) e produtos de saúde nas patologias/sintomatologia associada.	

Conteúdos

1. Nutrição

1.1. Metabolismo, alimento e nutrientes

1.2. Roda dos alimentos

1.3. Dieta mediterrânica

2. Obesidade

2.1. Noções genéricas sobre Índice de Massa Corporal (IMC)

2.2. Classificação, tratamento e prevenção

3. Diabetes mellitus

3.1. Definição e classificação

3.2. Critérios de diagnóstico de diabetes

3.3. Complicações agudas e crónicas

3.3.1. Hipoglicemia: sintomas e tratamentos

3.3.2. Hiperglicemia

3.3.3. Cetoso/cetoacidose

3.3.4. Complicações crónicas – microvasculares e macrovasculares

3.4. Autovigilância e autocontrolo

3.5. Aconselhamento com os cuidados diários: pé diabético

3.6. Terapêutica não farmacológica

3.7. Alimentação e exercício físico

3.8. Terapêutica farmacológica

3.8.1. Insulina – dispositivos e técnica

3.8.2. Antidiabéticos orais

4. . Tiroide

4.1. Definição sintomas

4.2. Patologias da tiroide

4.3. Terapêuticas farmacológicas

5. Perguntas a colocar ao utente

6. Aconselhamento de MNSR e produtos de saúde

7. Encaminhamento para o médico

10156	**Noções básicas sobre antibioterapia e o aconselhamento na farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer a importância do uso racional dos antimicrobianos no tratamento de doenças infeciosas. **2.** Identificar a organização celular dos procariotas e eucariotas. **3.** Identificar os mecanismos gerais de resistência bacteriana. **4.** Identificar os princípios gerais de ação antibacteriana e grupos de antimicrobianos. **5.** Aconselhar a utilização de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) e produtos de saúde nas patologias infeciosas mais frequentes na farmácia.	

Conteúdos

1. Organização celular

2. Classificação dos seres vivos e principais características

2.1. Reino Monera

2.2. Reino Protista

2.3. Reino Fungi

2.4. Reino Plantae

2.5. Reino Animalia

3. Constituição da célula

4. Divisão das células de acordo com a organização celular

5. Eucariota versus Procariota

6. Relação parasita/hospedeiro

6.1. Tipos de relação

6.1.1. Parasitismo (bactérias, vírus, fungos, vermes, artrópodes, protozoários)

6.1.2. Comensalismo (saprófitas, parasitas)

6.1.3. Mutualismo

7. Infeção

7.1. Agentes Infeciosos (bactérias, vírus, fungos, parasitas)

7.2. Formas de transmissão

7.3. Mecanismos de defesa

7.4. Abordagem prática na farmácia

8. Microbiologia

8.1. Bactérias – definição, estrutura e tipos

8.2. Doenças

8.2.1. Salmonelose

8.2.2. Botulismo

8.2.3. Gastroenterite

8.2.4. Faringite estreptocócica

8.2.5. Pneumonia bacteriana

8.2.6. Meningite

8.2.7. Tuberculose

8.2.8. Septicemia

9. Vírus

9.1. Estrutura viral

9.2. Tipos de infeção

9.3. Etapas da patogenia viral (adsorção, penetração, descapsidação, biossíntese, encapsidação, extrusão ou libertação)

9.4. Prevenção e vacinação

10. Fungos

10.1. Constituição

10.2. Doenças

10.2.1. Micoses comuns (candidíase, pitiríase versicolor, tinha do couro cabeludo, tinha da barba, tinha do corpo, tinha da mão, tinha do pé)

11. Antibióticos

11.1. Definição

11.2. Tipo – antibióticos naturais, semissintéticos, e sintéticos

11.3. Vias de administração – oral, parentérica, venosa

11.4. Mecanismos gerais de ação

11.4.1. Ação bactericida

11.4.2. Ação bacteriostática

11.5. Escolha do antibiótico

11.6. Resistência bactéria

11.6.1. Natural

11.6.2. Adquirida

11.6.3. Fatores contributivos

11.6.4. Meios de atuação

11.6.5. Causas da falha terapêutica

11.7. Princípios gerais da terapêutica antibacteriana

11.8. Principais grupos de antibióticos usados na terapêutica

11.8.1. Antibióticos anti-parietais

11.8.2. Antibióticos membrano-activos

11.8.3. Antibióticos inibidores da síntese proteica

11.8.4. Antibióticos inibidores da síntese dos ácidos nucleicos

11.8.5. Antibióticos anti-metabolitos

11.8.6. Nitrofuranos

11.8.7. Anti-tuberculose e anti-lepra

11.9. Conselhos a dar ao utente

12. Antivirais

12.1. Classes de antivirais

12.1.1. Inibidores da protéase

12.1.2. Inibidores da transcriptase reversa

12.1.3. Outros

12.2. Vírus Influenza

12.3. HIV

13. Antimicóticos

13.1. Classes de antimicóticos

13.1.1. Polienos

13.1.2. Treazólicos

13.1.3. Imidazólicos

13.1.4. Alilaminas

13.1.5. Outros

13.2. Indicações terapêuticas

14. Infeções abordagem prática na farmácia (medidas farmacológicas e não farmacológicas)

14.1. Infeções urinárias

14.2. Infeções genitais

14.2.1. Vaginite bacteriana

14.2.2. Tricomoníase

14.2.3. Candidíase vulvovaginal

14.3. Infeções da Pele

14.3.1. Infeções Bacterianas (impetigo, foliculite, furúnculos, e antrazes, erisipela, celulite, paroníquia)

14.3.2. Infeções fúngicas (candidíase, pitiríase versicolor, tinhas)

14.3.3. Infeções virais (herpes simplex, zona, varicela, verrugas)

15. Perguntas a colocar ao utente

16. Aconselhamento de MNSRM e produtos de saúde

17. Encaminhamento para o médico

10157	**Procedimentos de receção, conferência e armazenamento de medicamentos e produtos de saúde**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer e efetuar os procedimentos de gestão, receção, conferência e armazenamento de medicamentos e produtos de saúde. **2.** Verificar o preço de fatura e da margem de comercialização e PVP de cada produto. **3.** Introduzir os elementos principais de uma fatura/guia de remessa.	

Conteúdos

1. Análise da fatura

2. Verificação da uniformidade da fatura com os produtos entregues

3. Introdução da "data da fatura"

4. Introdução do valor da fatura e da quantidade faturada

5. Introdução dos produtos entregues no sistema

6. Verificação do preço de fatura e da margem de comercialização e PVP de cada produto

7. Introdução das condições, bónus e/ou condições comerciais

8. Verificação do prazo de validade

9. Registo de benzodiazepinas e psicotrópicos

10. Tratamento de "Faltas" e "Esgotados"

11. Etiquetagem de produtos

12. Conferência e armazenamento de medicamentos e produtos de saúde

10158	**Procedimentos de controlo de existências e prazos de validade de medicamentos e produtos de saúde**	25 horas
Objetivos	**1.** Efetuar correções da validade de medicamentos e produtos de saúde quando necessário. **2.** Criar listagens de controlo de correções/alterações de validades. **3.** Desenvolver listagem para controlo de existências.	

Conteúdos

1. Marcação de preços de produtos de saúde e medicamentos

2. Verificar preço de armazenista/laboratório, IVA e margem de comercialização

3. Cálculo do preço final

4. Listagens para controlo de existências e de validades

5. Efetuar listagens periódicas de controlo de produtos sem validade definida

6. Efetuar correções sempre que necessárias através de Contagens Físicas

7. Elaborar "Quebras" de produtos para destruição, consumo ou manipulação

8. Listagem mensal do Inventário

10159	**Gestão do processo de encomendas de medicamentos e produtos de saúde**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar e operacionalizar o processo de encomendas de medicamentos e produtos de saúde.	

Conteúdos

1. Gestão de encomendas

- **1.1.** Encomendas diárias com base no Inventário ou em produtos vendidos
  - **1.1.1.** Verificação de média de vendas, históricos e quantidades
  - **1.1.2.** Introdução de condições comerciais ou bónus
- **1.2.** Encomendas manuais
- **1.3.** Encomendas suspensas
- **1.4.** Encomendas tipo
- **1.5.** Encomendas instantâneas
- **1.6.** Encomendas via verde

2. Receção de encomendas

- **2.1.** Consulta de encomendas
  - **2.1.1.** Por rececionar

2.1.2. Em receção

2.2. Agrupar e rececionar

3. Utilização dos sistemas de informação na gestão de encomendas

4. Realização de encomendas via B2B

5. Receção automática da encomenda

10160	**Gestão do processo de devoluções de medicamentos e produtos de saúde**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar e operacionalizar o processo de devoluções de medicamentos e produtos de saúde	

Conteúdos

1. Gestão do processo de devoluções

1.1. Tratamento, envio, a regularização, arquivo

2. Regularização de devoluções

2.1. Formas de regularização

2.2. Listagens de controlo

3. Utilização dos sistemas de informação na gestão de devoluções

10161	**Gestão de stocks da farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar os conceitos e princípios utilizados na gestão de stocks. **2.** Operacionalizar o processo de gestão de stocks. **3.** Utilizar os instrumentos de controlo e informação de stocks.	

Conteúdos

1. Gestão de stocks

1.1. Produtos e operações

1.2. Tratamento em bloco – gestão de fornecedores, arrumação, criação de tabelas

1.3. Produtos sem consumo – stock parado e respetivo tratamento

1.4. Gestão de sugestões – ferramenta de apoio ao cross-selling e up-selling

1.5. Contagem física

1.6. Documentos de fim de dia – valores do talão recapitulativo e de inconformidades

2. Tabelas e ficheiros gerados a partir do sistema informático

2.1. Relatórios

2.2. Controlo de contagens

2.3. Reconciliação de stocks

10162	**Procedimentos de conferência de receituário**	25 horas
Objetivos	**1.** Efetuar a conferência de uma receita médica em papel e/ou manual.	

Conteúdos

1. Conferência de receita médica em papel e na receita manual

1.1. Medicamento/produto

1.2. Posologia, duração do tratamento e vias de administração

1.3. Nome, n.º utente ou contribuinte

1.4. Justificação médica obrigatória, vinheta, assinatura do/a médico/a, organismo e escalões de comparticipação

1.5. Validade da receita

2. Verso da receita (receitas manuais) - medicamentos dispensados, n.º da receita, assinatura do utente, carimbo, data e assinatura pelo/a farmacêutico/a

3. Verificação final - medicamentos prescritos/dispensados

0349	**Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar os principais problemas ambientais. **2.** Promover a aplicação de boas práticas para o meio ambiente. **3.** Explicar os conceitos relacionados com a segurança, higiene e saúde no trabalho. **4.** Reconhecer a importância da segurança, higiene e saúde no trabalho. **5.** Identificar as obrigações do empregador e do trabalhador de acordo com a legislação em vigor. **6.** Identificar os principais riscos presentes no local de trabalho e na atividade profissional e aplicar as medidas de prevenção e proteção adequadas. **7.** Reconhecer a sinalização de segurança e saúde **8.** Explicar a importância dos equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual.	

Conteúdos

1. AMBIENTE

1.1. Principais problemas ambientais da atualidade

1.2. Resíduos

1.2.1. Definição

1.2.2. Produção de resíduos

1.3. Gestão de resíduos

1.3.1. Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos

1.3.2. Estratégias de atuação

1.3.3. Boas práticas para o meio ambiente

2. SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

2.1. CONCEITOS BÁSICOS RELACIONADOS COM A SHST

2.1.1. Trabalho, saúde, segurança no trabalho, higiene no trabalho, saúde no trabalho, medicina no trabalho, ergonomia, psicossociologia do trabalho, acidente de trabalho, doença profissional, perigo, risco profissional, avaliação de riscos e prevenção

2.2. ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO NACIONAL DA SHST

2.2.1. Obrigações gerais do empregador e do trabalhador

2.3. ACIDENTES DE TRABALHO

2.3.1. Conceito de acidente de trabalho

2.3.2. Causas dos acidentes de trabalho

2.3.3. Consequências dos acidentes de trabalho

2.3.4. Custos diretos e indiretos dos acidentes de trabalho

2.4. DOENÇAS PROFISSIONAIS

2.4.1. Conceito

2.4.2. Principais doenças profissionais

2.5. PRINCIPAIS RISCOS PROFISSIONAIS

2.5.1. Riscos biológicos

2.5.2. Agentes biológicos

2.5.3. Vias de entrada no organismo

2.5.4. Medidas de prevenção e proteção

2.5.5. Riscos Físicos (conceito, efeitos sobre a saúde, medidas de prevenção e proteção)

2.5.6. Ambiente térmico

2.5.7. Iluminação

2.5.8. Radiações (ionizantes e não ionizantes)

2.5.9. Ruído

2.5.10. Vibrações

2.5.11. Riscos químicos

2.5.11.1. Produtos químicos perigosos

2.5.11.2. Classificação dos agentes químicos quanto à sua forma

2.5.11.3. Vias de exposição

2.5.11.4. Efeitos na saúde

2.5.11.5. Classificação, rotulagem e armazenagem

2.5.11.6. Medidas de prevenção e proteção

2.5.12. Riscos de incêndio ou explosão

2.5.12.1. O fogo como reação química

2.5.12.1.1. Fenomenologia da combustão

2.5.12.1.2. Principais fontes de energia de ativação

2.5.12.1.3. Classes de Fogos

2.5.12.1.4. Métodos de extinção

2.5.12.2. Meios de primeira intervenção - extintores

2.5.12.2.1. Classificação dos Extintores

2.5.12.2.2. Escolha do agente extintor

2.5.13. Riscos elétricos

2.5.13.1. Riscos de contacto com a corrente elétrica: contatos diretos e indiretos

2.5.13.2. Efeitos da corrente elétrica sobre o corpo humano

2.5.13.3. Medidas de prevenção e proteção

2.5.14. Riscos mecânicos

2.5.14.1. Trabalho com máquinas e equipamentos

2.5.14.2. Movimentação mecânica de cargas

2.5.15. Riscos ergonómicos

2.5.15.1. Movimentação manual de cargas

2.5.16. Riscos psicossociais

2.6. SINALIZAÇÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE

2.6.1. Conceito

2.6.2. Tipos de sinalização

2.7. EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA E DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

2.7.1. Principais tipos de proteção coletiva e de proteção individual

10163	**Boas práticas de segurança e saúde na farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar os fatores de risco profissional e medidas de prevenção associados ao serviço e função desempenhada. **2.** Reconhecer as ferramentas básicas e aplicar as técnicas de gestão de segurança e saúde na farmácia comunitária.	

Conteúdos

1. Introdução à prevenção de riscos profissionais

2. Riscos profissionais na farmácia comunitária

2.1. Condições de segurança

2.2. Meio ambiente de trabalho

2.3. No atendimento

2.4. No *back-office*

3. Prevenção dos riscos

3.1. Introdução aos sistemas de controlo de riscos

4. Prevenção de acidentes e lesões profissionais

5. Noções básicas de atuação em situações de emergência e evacuação

6570	**Abordagem geral de noções básicas de primeiros socorros**	25 horas

Objetivos	**1.** Descrever o que é o Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM) e quais os seus intervenientes. **2.** Descrever como ativar o sistema de emergência médica utilizando o número europeu de socorro "112". **3.** Identificar o conceito de cadeia de sobrevivência e identificar os seus elos. **4.** Explicar a importância da cadeia de sobrevivência e qual o princípio subjacente a cada elo. **5.** Reconhecer os riscos potenciais para o reanimador. **6.** Identificar as medidas a adotar para garantir a segurança do reanimador e da vítima. **7.** Identificar as medidas universais de proteção e reconhecer a sua importância. **8.** Explicar o conceito de Suporte Básico de Vida (SBV) de acordo com o algoritmo vigente. **9.** Explicar o conceito de avaliação inicial, via aérea, respiração e circulação. **10.** Aplicar a sequência de procedimentos que permitam executar o SBV de acordo com o algoritmo vigente. **11.** Identificar os problemas associados à execução de manobras de SBV. **12.** Identificar quando e como colocar uma vítima em posição lateral de segurança. **13.** Identificar as contra-indicações para a posição lateral de segurança. **14.** Identificar as situações de obstrução parcial e total da via aérea. **15.** Identificar as causas e os tipos de obstrução da via aérea. **16.** Aplicar a sequência de atuação perante uma vítima com obstrução da via aérea. **17.** Identificar situações de perigo através da execução do exame à vítima. **18.** Identificar as emergências médicas mais frequentes. **19.** Identificar os principais sinais e sintomas característicos das emergências médicas. **20.** Aplicar os primeiros socorros adequados a cada emergência médica. **21.** Identificar os vários tipos de hemorragias. **22.** Identificar os sinais e sintomas mais comuns das hemorragias. **23.** Listar e descrever os vários métodos de controlo de hemorragias. **24.** Controlar uma hemorragia através dos métodos de controlo. **25.** Identificar os tipos de feridas mais comuns. **26.** Tratar uma ferida utilizando pensos e ligaduras. **27.** Identificar os tipos de queimaduras mais comuns. **28.** Tratar provisoriamente uma queimadura. **29.** Identificar os traumatismos mais comuns dos membros. **30.** Reconhecer o que fazer e/ou não fazer nestes casos. **31.** Identificar as situações específicas que requerem a intervenção do profissional de Saúde. **32.** Explicar que as tarefas que se integram no âmbito da sua intervenção terão de ser sempre executadas com orientação e supervisão de um profissional de saúde. **33.** Identificar as tarefas que têm de ser executadas sob supervisão direta do profissional de saúde e aquelas que podem ser executadas sozinho.

Conteúdos

1. O Sistema Integrado de Emergência Médica – SIEM

1.1. Componentes, intervenientes e forma de funcionamento

1.2. Número europeu de socorro 112

2. Cadeia de Sobrevivência

2.1. Conceito e importância

2.2. Elos e princípios subjacentes

3. Riscos para o Reanimador

3.1. Riscos para o reanimador e para a vítima

3.2. Condições de segurança e medidas de proteção universais

4. Manobras de Suporte Básico de Vida

4.1. Conceito de acordo com o algoritmo vigente

4.2. Procedimentos e sequência

4.3. Insuflações e compressões torácicas

4.4. Problemas associados

5. Posição Lateral de Segurança

5.1. Como e quando a sua utilização

6. Obstrução da via aérea

6.1. Situações de obstrução parcial e total

6.2. Tipos e causas de obstrução

7. Exame à vitima

7.1. Estado de consciência e permeabilidade da via aérea

7.2. Características da respiração, pulso e pele

8. As Emergências médicas mais frequentes

8.1. Principais sinais e sintomas

8.2. Principais cuidados a prestar

8.2.1. Problemas cardíacos

8.2.2. Problemas respiratórios

8.2.3. Acidente vascular cerebral

8.2.4. Diabetes

8.2.5. Crises convulsivas

8.2.6. Situações de intoxicação

8.3. Limites de intervenção na perspetiva de cidadão e de profissional de saúde

9. Principais tipos de traumatismos

9.1. Traumatismos de tecidos moles (feridas e hemorragias)

9.2. Queimaduras

9.3. Traumatismos dos membros

9.4. Limites de intervenção na perspetiva de cidadão e de profissional de saúde

10. Tarefas que em relação a esta temática se encontram no âmbito da sua intervenção

10.1. Tarefas que, sob orientação de um profissional de saúde, tem de executar sob sua supervisão directa

10.2. Tarefas que, sob orientação e supervisão de um profissional de saúde, pode executar sozinho/a

9832 **Fundamentos do marketing** 25 horas

Objetivos	**1.** Identificar os fundamentos do marketing. **2.** Reconhecer o marketing como filosofia de gestão. **3.** Descrever o contexto histórico do aparecimento do marketing. **4.** Analisar os processos de marketing numa perspetiva operacional e em contexto de mercado.

Conteúdos

1. Marketing

- **1.1.** Fundamentos
- **1.2.** Filosofia de gestão

2. Contexto histórico

- **2.1.** Evolução do marketing/Ética e código de conduta
- **2.2.** Marketing nas empresas e nas organizações não lucrativas

3. Processos de marketing

- **3.1.** Funções do marketing e do gestor de marketing
- **3.2.** Marketing estratégico e operacional
- **3.3.** Centralidade no cliente
- **3.4.** Conceitos centrais do marketing

4. Micro e macro envolvente

5. Públicos

6. Marketing no contexto de mercado

2677	**Estratégias de marketing**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar e aplicar os princípios inerentes à comercialização e as estratégias de *marketing.*	

Conteúdos

1. Estudo de mercado

- **1.1.** Conceito de mercado
- **1.2.** Evolução dos mercados
- **1.3.** O mercado actual
- **1.4.** Normas do mercado
- **1.5.** Redes de comercialização e distribuição

2. Comportamento do consumidor

- **2.1.** Necessidades, motivações e personalidade
- **2.2.** O processo de compra
- **2.3.** A tomada de decisão

3. Técnicas de vendas

3.1. Conceito de venda

3.2. Processo de venda

3.3. O vendedor

4. Fundamentos de *marketing*

4.1. Conceito

4.2. Tipos de *marketing*

5. O valor do produto

5.1. O preço

5.2. O estabelecimento do preço

5.3. A estimativa dos custos

5.4. Os métodos de fixação do preço final

5.5. Relação oferta/procura

6. A imagem e valorização dos produtos

6.1. Estudo da imagem de marca

6.2. Denominação de origem

6.3. Concepção da imagem

6.4. Registar e manter uma marca

6.5. Campanhas publicitárias

7. Certificação dos produtos

7.1. Importância da qualidade

8. Plano de *marketing*

8.1. A natureza e conteúdos do plano de *marketing*

8.2. Planeamento

8.3. Implementação

0403	**Relacionamento interpessoal**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer e descrever a importância das relações interpessoais para o desempenho da atividade. **2.** Aplicar técnicas de comunicação escrita e oral no âmbito do desenvolvimento da atividade.	

Conteúdos

1. Relacionamento interpessoal

1.1. Principais interlocutores:

1.1.1. Internos

1.1.1.1. *Marketing*

1.1.1.2. Vendas

1.1.1.3. Produção

1.1.1.4. Finanças

1.1.1.5. Investigação & Desenvolvimento

1.1.2. Externos

1.1.2.1. Clientes

1.1.2.2. Fornecedores

1.1.2.3. Transportadores

1.2. Factores pessoais

1.2.1. Auto estima e afiliação

1.2.2. Motivação

1.2.3. Realização pessoal e profissional

1.3. Factores organizacionais

1.3.1. Criação de ambientes propícios à colaboração e entreajuda

1.3.2. Capacidade de influenciar decisões e melhorias nos processos internos

1.3.3. Capacidade de melhorar o desempenho da empresa e dos fornecedores, através de um melhor entendimento dos objetivos e necessidades de cada interlocutor

1.4. Factores relacionais

1.4.1. Rigor / objectividade

1.4.2. Eficácia e assertividade

1.4.3. Empatia e disponibilidade

1.4.4. Capacidade partilhar, cooperar e acompanhar

1.4.5. Recolher contributos das entidades envolvidas

1.4.6. Capacidade de resolução de conflitos e de situações geradoras de ansiedade

2. Comunicação escrita e oral

2.1. Conteúdos e língua

2.2. Linguagem corporal

2.3. Estilos de linguagem

2.4. Ajustar a linguagem ao objetivo da informação

2.5. Clara seleção e identificação dos destinatários

2.6. Escolha do formato a utilizar

2.7. Formas de arquivo

5440	**Comunicação interpessoal e assertividade**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar e distinguir os elementos básicos do processo comunicacional. **2.** Identificar fatores determinantes para a eficácia no processo de comunicação. **3.** Identificar e desenvolver estilos de comportamento assertivo.	

Conteúdos

1. Comunicação interpessoal

1.1. Elementos básicos do processo comunicacional

1.2. Determinantes da comunicação eficaz

1.3. Estilos comunicacionais

1.4. A comunicação como objeto de dinamização de uma equipa de trabalho

2. Estilos de comportamento e comportamento assertivo

2.1. Estilos típicos de comportamento

2.2. Dimensões do comportamento assertivo

2.3. Componente emocional da assertividade

2.4. Desenvolvimento da assertividade

4365	**Técnicas de venda**	25 horas
Objetivos	**1.** Aplicar técnicas de venda de produtos/serviços. **2.** Identificar as várias etapas de uma venda.	

Conteúdos

1. Funções do vendedor

2. Competências do profissional de vendas

3. Competências de comunicação na venda

4. Etapas da venda

5. Controlo da venda

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

Conteúdos

1. Etapas do atendimento

1.1. Acolhimento

1.1.1. Diferentes tipos de contextos

1.1.2. Diferentes tipos de públicos

1.1.3. Características essenciais do atendedor

1.1.4. Aspetos comunicacionais verbais e não verbais

1.1.5. Escuta ativa

1.1.6. Alinhamento com o contexto organizacional

1.1.7. Resolução / Encaminhamento da situação

1.1.8. Despedida

2. Regras do atendimento presencial e telefónico

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

2.2. Facilitadores de comunicação

5897	**Atendimento e venda presencial**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar e aplicar os procedimentos do atendimento de clientes. **2.** Aplicar as técnicas de venda presencial.	

Conteúdos

1. Atendimento orientado para o cliente
2. Procedimentos do atendimento e da relação comercial
3. Técnicas de venda
4. Diagnóstico da venda
5. Criação de necessidades no cliente
6. Venda centrada nos benefícios dos produtos e serviços
7. Argumentação e persuasão
8. Técnicas de influência na decisão de compra
9. *Cross selling*
10. Técnicas de fecho
11. Gestão do contacto no pós-venda
12. Rentabilização do tempo no processo de maximização da venda
13. Fidelização através da reclamação

3492	**Atendimento - inglês técnico**	50 horas
Objetivos	**1.** Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua inglesa.	

Conteúdos

1. Língua inglesa – serviço de atendimento
  1.1. Atendimento de clientes
  1.2. Terminologia técnica
  1.3. Queixas e reclamações

7266	**Gestão e tratamento de reclamações**	25 horas

Objetivos	**1.** Definir o conceito de reclamação **2.** Identificar as tipologias de reclamações **3.** Caracterizar as diferentes fases de uma reclamação **4.** Elaborar metodologias para gerir e tratar reclamações para situações concretas **5.** Identificar o tipo de erros a evitar no tratamento de reclamações **6.** Identificar as diferentes tipologias de clientes e os modos de actuar **7.** Sistematizar informação relativa às reclamações, propondo planos de melhoria **8.** Aplicar a legislação relativa à área de reclamações

Conteúdos

1. Reclamação

- **1.1.** Definição
- **1.2.** Tipos de reclamação
- **1.3.** Razões de reclamação dos clientes e perceção de sinais de descontentamento
- **1.4.** Modos de comunicação das reclamações
- **1.5.** Etapas de uma reclamação.

2. Sistema de gestão e tratamento das reclamações

- **2.1.** Metodologia base
- **2.2.** Tratamento da Reclamação
  - **2.2.1.** Gestão atempada
  - **2.2.2.** Tipo de erros a evitar
- **2.3.** Tratamento da informação e plano de melhoria

3. Livro de reclamações

- **3.1.** Legislação aplicável

4. Fidelização dos clientes

- **4.1.** Práticas potenciadoras da satisfação do cliente.
- **4.2.** Comunicação verbal e não-verbal
- **4.3.** Assertividade e empatia
- **4.4.** Tipos de clientes e adaptação aos seus comportamentos
- **4.5.** Técnicas para controlar e reduzir conflitos
- **4.6.** Opinião do cliente.
- **4.7.** Argumentação e afirmação
- **4.8.** Gestão do stress em situações de crise

10164	**Protocolos de dispensa de medicamentos não sujeitos a receita médica**	25 horas

Objetivos	**1.** Identificar as afeções menores e outras situações passíveis de aconselhamento e dispensa de medicamentos não sujeitos a receita médica de dispensa exclusiva em farmácia (MNSRM-EF). **2.** Caracterizar e avaliar a situação ao balcão, recolhendo a informação e identificando as situações de referenciação. **3.** Proceder ao aconselhamento não farmacológico e farmacológico dando enfase à dispensa de medicamentos não sujeitos a receita médica de dispensa exclusiva em farmácia (MNSRM-EF). **4.** Identificar as precauções associadas e os fatores a ter em consideração na dispensa medicamentos não sujeitos a receita médica de dispensa exclusiva em farmácia (MNSRM-EF). **5.** Aconselhar e promover medidas não farmacológicas complementares à utilização dos MNSRM-EF de forma a, resolver, minimizar ou prevenir a recorrência de eventuais afeções/situações menores. **6.** Utilizar os protocolos de atuação nas situações de dor, febre e inflamação, no aconselhamento de MNSRM.

Conteúdos

1. Aconselhamento e dispensa de medicamentos de dispensa exclusiva em farmácia MNSRM-EF

- **1.1.** Definição/caracterização
- **1.2.** Avaliação da situação ao balcão
- **1.3.** Recolha de informação/situações de referenciação
- **1.4.** Dor, febre e inflamação
  - **1.4.1.** Dor – 5º sinal vital
  - **1.4.2.** Tipos de dor
  - **1.4.3.** Febre – tipos de febre
  - **1.4.4.** Inflamação – sinais inflamatórios e mediadores inflamatórios
- **1.5.** Protocolos da atuação em situação de dor, febre e inflamação
  - **1.5.1.** Protocolo base de atuação
  - **1.5.2.** Casos práticos sobre dor
  - **1.5.3.** Casos práticos sobre febre
  - **1.5.4.** Casos práticos sobre inflamação
- **1.6.** Aconselhamento não farmacológico e farmacológico
  - **1.6.1.** Enxaqueca
  - **1.6.2.** Lesões músculo-esqueléticas
  - **1.6.3.** Odontalgias
  - **1.6.4.** Verrugas
  - **1.6.5.** Infeções bacterianas da pele
  - **1.6.6.** Infeções fúngicas da pele e unhas
  - **1.6.7.** Dismenorreia
  - **1.6.8.** Afeções menores do trato gastrintestinal (diarreia, azia, dispepsia, dor ou desconforto abdominal)
  - **1.6.9.** Picadas de insetos
  - **1.6.10.** Queimadura solar
  - **1.6.11.** Outras dermatites (eczema atópico, eczema de contacto)
  - **1.6.12.** Rinite alérgica
  - **1.6.13.** Tratamento preventivo e sintomático da conjuntivite alérgica

1.6.14. Febre

1.6.15. Contraceção de emergência

10165	**Técnicas de execução de determinações de parâmetros na farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Uniformizar e sistematizar procedimentos na determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos. **2.** Aplicar técnicas de determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológicos na farmácia. **3.** Utilizar instrumentos de medição de parâmetros bioquímicos e fisiológicos na farmácia. **4.** Aconselhar o utente em caso de determinação de valores discrepantes com os valores de referência.	

Conteúdos

1. Aspetos legislativos – legislação atualmente em vigor

2. Determinações na farmácia – técnicas e procedimentos

2.1. Parâmetros bioquímicos: valores de referência e cuidados gerais

2.1.1. Glicemia

2.1.2. Colesterol e triglicéridos

2.1.3. Teste de gravidez

2.1.4. PSA

2.1.5. INR

2.2. Parâmetros fisiológicos – técnicas e procedimentos

2.2.1. Pressão arterial – dispositivos, cuidados gerais e técnica, valores de referência

2.2.2. Peso (IMC)

2.3. Equipamentos de medição

2.4. Procedimento em caso de picada acidental

3. Perguntas a colocar ao utente

4. Aconselhamento ao utente

5. Encaminhamento para o médico

10166	**Sistemas Informáticos aplicados à atividade comercial na farmácia**	50 horas
Objetivos	**1.** Identificar e utilizar software específico utilizado no setor farmacêutico. **2.** Identificar e utilizar o software tipo da atividade comercial- **3.** Utilizar as aplicações informáticas de gestão da farmácia para exportar e tratar dados e relatórios da atividade. **4.** Aplicar o software no registo, inventariação, controlo de stocks, faturação e gestão da documentação.	

Conteúdos

1. Softwares informáticos das farmácias
   - **1.1.** Aplicações informáticas de gestão
   - **1.2.** Menus de administração e utilização
   - **1.3.** Exportação e tratamento de dados
   - **1.4.** Exportação de relatórios
2. Software tipo da atividade comercial
3. Pagamento em caixa
   - **3.1.** Teclado do POS
   - **3.2.** Manuseamento do POS
   - **3.3.** Etapas do pagamento em caixa
   - **3.4.** Pagamento por caixa automática
   - **3.5.** Fecho da caixa
   - **3.6.** Outras operações efetuadas no POS
4. Aplicações mais frequentes no ponto de venda
   - **4.1.** Pagamentos eletrónicos
   - **4.2.** Leitura e gestão por código de barras
   - **4.3.** Leitores de Cartão de Cidadão
   - **4.4.** Sistemas de proteção de produtos
5. Softwares informáticos de gestão
   - **5.1.** Intranets
6. App (cartão de fidelização)
7. Sistema informático da farmácia
   - **7.1.** Atendimento
     - **7.1.1.** Componentes do atendimento
     - **7.1.2.** Verificação e segurança na dispensa
     - **7.1.3.** Emissão de documentos (fatura, fatura simplificada ou nota de crédito)
   - **7.2.** Acompanhamento farmacoterapêutico
   - **7.3.** Gestão de utentes
     - **7.3.1.** Abertura e manutenção de fichas de utentes
   - **7.4.** Gestão de conta-corrente
   - **7.5.** Aprovisionamento
     - **7.5.1.** Encomendas e devoluções a fornecedores
     - **7.5.2.** Inventariação de existências
   - **7.6.** Faturação a entidades
     - **7.6.1.** Conferência de receituário
     - **7.6.2.** Emissão mensal dos documentos
   - **7.7.** Análise diária e mensal dos valores contabilísticos
     - **7.7.1.** Listagem diária e mensal do diário de gestão
     - **7.7.2.** Listagem diária e mensal do talão recapitulativo
   - **7.8.** Análise estatística de vendas
8. Sistema informático de gestão da farmácia
   - **8.1.** Sumário executivo
   - **8.2.** Vendas
   - **8.3.** Compras e inventário

8.4. Dados de mercado

8.5. Relatórios

9. Intranet da farmácia

9.1. Newsletters

9.2. Vídeos

9.3. Formação e eventos

9.4. Aplicações

9.4.1. E-learning

9.4.2. Faturação detalhada

9.4.3. Plataforma de faturação

10. Consulta de documentação

4651	**Gestão de stress e gestão de conflitos**	25 horas
Objetivos	**1.** Desenvolver mecanismos de identificação de potenciais causas de *stress* no local de trabalho. **2.** Identificar e avaliar o grau de vulnerabilidade ao stress. **3.** Elaborar um plano individual de mudança para uma melhor gestão do stress. **4.** Desenvolver mecanismos de resposta flexíveis e criativos face a situações difíceis. **5.** Identificar meios de atuação assertiva perante situações de conflito, assim como potenciar nos outros comportamentos construtivos.	

Conteúdos

1. Gestão de *stress*

1.1. *Stress -conceito* e modelo explicativo

1.2. Causas e fatores primários de *stress* no trabalho

1.3. Sintomas de *stress* - relação entre desempenho e *stress*

1.4. Avaliação individual do grau de *stress*

1.5. Fases do *stress*

1.6. Formas individuais de lidar com o *stress*

1.7. Fatores de risco

1.8. Procrastinação

1.9. Tomada de decisões

1.10. Estilo de vida

1.11. Como Implementar a mudança

1.12. Análise da situação

1.13. Gestão do tempo

1.14. Assertividade

1.15. Técnicas de relaxamento e meditação

2. Gestão de conflitos

2.1. Relações interpessoais e o conflito

2.2. Diferentes tipos de conflitos

2.3. Fontes e rastilhos de conflito

2.4. Conflito enquanto processo

2.5. Estilos pessoais de gestão de conflitos

2.6. Conflito como oportunidade

2.7. Guia para a navegação em situações de conflito: estratégias e técnicas para potenciar uma atitude cooperativa nos outros

6538	**Trabalho em equipa**	25 horas
Objetivos	**1.** Explicar a importância do trabalho em equipa. **2.** Participar no trabalho como membro de uma equipa.	

Conteúdos

1. Vantagens / dificuldades do trabalho em equipa

2. Factores pessoais

2.1. Auto-estima

2.2. Factores motivacionais

2.3. Realização pessoal e profissional

3. Factores relacionais

3.1. Rigor/objectividade

3.2. Eficácia e assertividade

3.3. Empatia e disponibilidade

3.4. Capacidade de partilhar, cooperar e acompanhar

3.5. Capacidade de resolução de conflitos e de situações geradoras de ansiedade

4. Factores organizacionais

4.1. Ambientes propícios à colaboração e entreajuda

4.2. Capacidade de entender melhor os objetivos e necessidades de cada interlocutor

5. Dinâmica de grupo / equipa

5.1. Dificuldades da equipa em relação à sua estrutura

5.2. Participar na equipa de forma autêntica

5.3. Mudança de atitudes

4793	**Introdução à gestão da qualidade**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar os princípios da gestão da qualidade. **2.** Identificar ferramentas de garantia da qualidade. **3.** Identificar técnicas de resolução de (potenciais) problemas e de melhoria contínua.	

Conteúdos

1. A evolução do conceito "qualidade"
2. Os princípios da gestão da qualidade e a norma ISO 9001
3. A qualidade perante a estratégia da empresa
4. Planeamento da qualidade
5. Infra-estruturas e ambiente de trabalho
6. Equipamentos de medição e monitorização
7. Tratamento do Produto Não Conforme (PNC)
8. Ferramentas da qualidade
   - **8.1.** Fluxogramas
   - **8.2.** Folhas de registo ("check sheets")
   - **8.3.** Diagrama de concentração de defeitos
   - **8.4.** Diagrama de espinha de peixe (causa - efeito)
9. Melhoria
   - **9.1.** Análise de dados
   - **9.2.** Acções correctivas
   - **9.3.** Acções preventivas

10167	**Boas práticas em farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar as boas práticas em farmácia e implementar os princípios de gestão da qualidade. **2.** Identificar os objetivos da qualidade da farmácia. **3.** Reconhecer o conceito de qualidade, a importância de implementar um Sistema de Gestão da Qualidade e o seu impacto na organização da farmácia.	

Conteúdos

1. Boas práticas de farmácia, um referencial para a prática de oficina
2. O conceito de qualidade (SGQ)
3. Os sistemas de Gestão da Qualidade
4. Impacto da qualidade
5. Implementação de códigos de boas práticas em farmácia

10168	**Noções gerais de veterinária e o aconselhamento na farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer o mercado e a legislação aplicável aos medicamentos veterinários. **2.** Identificar os cuidados gerais de higiene e bem-estar nos animais de companhia. **3.** Identificar as principais patologias dos vários animais e tratamentos. **4.** Desenvolver técnicas de *cross* e *up selling* aplicadas a produtos veterinários.	

Conteúdos

1. O mercado veterinário na farmácia

1.1. Caracterização do mercado veterinário

1.1.1. Diferentes tipos de produtos

1.1.2. Importância por tipo de produto

1.1.3. Diferentes *players* do mercado

1.2. A importância do segmento veterinário nas farmácias

1.2.1. Justificação do segmento veterinário

1.2.2. Caracterização do segmento nas farmácias

1.2.3. O que mudou no segmento veterinário

1.2.4. O que procura o utente na farmácia

1.2.5. Dados económicos

2. Regulamentação do medicamento veterinário

2.1. O universo de medicamentos e outros produtos de uso veterinário

2.2. Definição de medicamento veterinário

2.2.1. Diferentes tipos de medicamento veterinário

2.2.2. Diferenciação do medicamento de uso humano

2.2.3. Limites máximos de resíduos e intervalos de segurança

2.3. Produto de uso veterinário

2.3.1. Enquadramento legal

2.3.2. Diferentes produtos de uso veterinário

2.4. Regulamentação da venda a retalho e dispensa

2.4.1. O papel da farmácia

2.4.2. Outros estabelecimentos de venda a retalho

3. Saúde e bem-estar animal

3.1. A relação entre humanos e animais

10169	**Noções gerais de homeopatia e o aconselhamento na farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar os fundamentos da homeopatia. **2.** Aconselhar a utilização de produtos de saúde homeopáticos na sintomatologia associada.	

Conteúdos

1. Introdução à homeopatia

1.1. Três escolas de homeopatia

1.2. Legislação

2. Aplicações clínicas

3. Primeiros socorros e traumatismos
4. Perturbações digestivas
5. Infeções trato respiratório
6. Problemas ligados à dentição
7. Síndrome pré-menstrual (SPM) e menopausa
8. Ansiedade e tristeza
9. Perguntas a colocar ao utente
10. Encaminhamento para o homeopata
11. Aconselhamento de produtos de saúde homeopáticos

10170	**Noções gerais de ostomia e o aconselhamento na farmácia**	25 horas
Objetivos	1. Reconhecer o enquadramento legal da estomaterapia. 2. Identificar os vários produtos disponibilizados na farmácia para ostomias e retenção urinária. 3. Aconselhar a utilização de medicamentos e produtos para ostomias, incontinência e retenção urinária.	

Conteúdos

1. Intervenção Farmacêutica em estomaterapia
   - 1.1. Enquadramento legal
2. Conceitos de ostomia, ostomizados
3. Causas e tipos de ostomia
   - 3.1. Ostomia de respiração – traqueostomia
   - 3.2. Ostomia de eliminação – colostomia; ileostomia; urostomia
4. Características das ostomias
5. Bolsas
   - 5.1. Tipos
   - 5.2. Características
   - 5.3. Acessórios necessários
   - 5.4. Adaptação da bolsa ao tamanho do estômago
   - 5.5. Mudança de bolsas de uma peça e duas peças
6. Higiene e cuidados da pele com ostomia
   - 6.1. Situações comuns (passíveis de intervenção da farmácia)
   - 6.2. Situações para referenciação
7. Dieta e estomas
8. Perguntas a colocar ao utente
9. Encaminhamento para o médico
10. Aconselhamento de medicamentos e produtos de saúde e bem-estar em doentes com ostomias, incontinência e retenção urinária

10171	**Dermofarmácia e cosmética e o aconselhamento na farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar os vários produtos de dermofarmácia e cosmética disponibilizados na farmácia. **2.** Aconselhar a utilização de medicamentos e produtos de dermofarmácia e cosmética.	

Conteúdos

1. Anatomia, fisiologia e semiologia da pele

2. Pele do bebé

3. Cuidados dermatológicos básicos

4. Psoríase

5. Dermatite seborreica

6. Foto-proteção

7. Micoses

8. Urticária e toxicodermias

9. Acne

10. Rosácea

11. Envelhecimento cutâneo

12. Estrias e celulite

13. Cabelo e pelo

14. Corticoterapia tópica

15. Diagnóstico Diferencial em dermatologia

16. Perguntas a colocar ao utente

17. Encaminhamento para o médico

18. Aconselhamento de produtos de dermofarmácia e cosmética

10172	**Higiene oral e o aconselhamento na farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar as patologias e problemas mais comuns da cavidade oral nas crianças, grávidas e idosos. **2.** Reconhecer e distinguir as suas características particulares. **3.** Identificar os aspetos e mecanismos gerais associados à patologia/distúrbios orais. **4.** Aconselhar e promover medidas não farmacológicas e a correta utilização dos produtos e dispositivos existentes de forma a minimizar ou prevenir a recorrência de patologias/distúrbios orais.	

Conteúdos

1. Prevenção e higiene oral

2. Saúde oral nas crianças

3. Saúde oral na gravida e no bebé

4. Cárie e distenteria
5. Saúde oral nos idosos
6. Xerostomia, sensibilidade dentária e halitose
7. Tipos e cuidados gerais com as próteses dentárias
8. Traumatismo dentário
9. Cancro oral

10173	**A saúde no idoso e o aconselhamento na farmácia**	25 horas
Objetivos	1. Identificar as alterações anatómicas, fisiológicas e psicológicas associadas ao envelhecimento. 2. Identificar as principais patologias do idoso e as necessidades de prevenção e minimização do seu impacto. 3. Reconhecer o papel do profissional de saúde como promotor de um envelhecimento saudável e ativo. 4. Aconselhar a utilização de medicamentos e produtos geriátricos nas patologias/sintomatologia associada.	

Conteúdos

1. Biologia da idade – o envelhecimento celular, dos tecidos e dos órgãos
2. Higiene e conforto no idoso
3. A nutrição no idoso e a sua associação a determinadas patologias
4. Prevenção e tratamento das patologias mais comuns no idoso
   - **4.1.** Doenças reumáticas
   - **4.2.** Doenças cardiovasculares e acidente vascular cerebral
   - **4.3.** Cancro
   - **4.4.** Doenças degenerativas do sistema nervoso central (SNC)
   - **4.5.** Doenças neurológicas
   - **4.6.** Doenças psiquiátricas
   - **4.7.** Perturbações do sono
   - **4.8.** Patologias génito-urinárias
   - **4.9.** Patologias auditivas
   - **4.10.** Saúde oral no idoso
5. Ajudas técnicas em geriatria
6. Estratégias de marketing no cliente geriátrico
7. Perguntas a colocar ao utente
8. Encaminhamento para o médico
9. Aconselhamento de medicamentos e produtos geriátricos

10174	**Suplementos alimentares e o aconselhamento na farmácia**	25 horas

Objetivos	**1.** Reconhecer as principais substâncias que caracterizam a composição dos suplementos alimentares e a sua ação no organismo. **2.** Aconselhar a utilização segura de suplementos alimentares disponíveis na farmácia.

Conteúdos

1. Suplementos alimentares

- **1.1.** Definição
- **1.2.** Enquadramento legal
- **1.3.** Processo de codificação
- **1.4.** Vitaminas e sais minerais
- **1.5.** Em oftalmologia
- **1.6.** 1.6.Para concentração, memória e vitalidade
- **1.7.** Perda e controlo de peso
- **1.8.** Para ossos e articulações
- **1.9.** Para sistema genito-urinários
- **1.10.** Na menopausa
- **1.11.** Na saúde cardiovascular
- **1.12.** No sono e ansiedade
- **1.13.** Nas crianças
- **1.14.** Pró-bióticos e pré-bióticos
- **1.15.** Na beleza

2. Interações planta-medicamento

- **2.1.** Procedimentos de notificação de reações adversas/efeitos indesejáveis de medicamentos

3. Perguntas a colocar ao utente

4. Encaminhamento para o médico

5. Aconselhamento de suplementos alimentares

10175	**Puericultura e o aconselhamento na farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar as etapas do desenvolvimento infantil e suas alterações. **2.** Aconselhar a utilização de medicamentos e produtos de puericultura nas patologias/sintomatologia associada.	

Conteúdos

1. O recém-nascido

2. A pele do bebé e criança

3. Aleitamento materno

4. Alimentação e crescimento

5. Principais patologias

- **5.1.** Vias aéreas
- **5.2.** Gastrointestinais
- **5.3.** Urinárias

6. Segurança infantil

7. Perguntas a colocar ao utente

8. Encaminhamento para o médico

9. Aconselhamento de produtos de puericultura

10176	**Saúde e desporto**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer a importância da promoção da literacia, da valorização e da participação da população relativamente às diferentes formas de atividade física, desportivas e não-desportivas. **2.** Reconhecer a importância da atividade física na prevenção de algumas patologias. **3.** Reconhecer as estratégias para promover a atividade física.	

Conteúdos

1. Atividade física, exercício físico e desporto

2. Níveis recomendados de atividade física para os adultos, idosos e crianças

3. Doenças e condições de saúde em que a atividade física tem um efeito comprovadamente positivo

4. Custo da inatividade física em Portugal

5. Estratégias para aumentar os níveis de atividade física das populações

10177	**Sistemas de gestão kaizen aplicados à farmácia**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer os princípios da metodologia Kaizen de melhoria contínua. **2.** Aplicar as premissas da metodologia Kaizen de melhoria contínua no contexto da farmácia.	

Conteúdos

1. Melhoria contínua

- **1.1.** Aumento de produtividade
- **1.2.** Rentabilização e motivação de recursos
- **1.3.** Eliminação de desperdícios
- **1.4.** Redução de tempos de produção
- **1.5.** Otimização de equipamento

7847	**Aplicações informáticas na ótica do utilizador**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar, caracterizar e utilizar, na ótica do utilizador, as principais aplicações informáticas, como meio privilegiado de comunicação.	

Conteúdos

1. Informática – conceitos gerais

2. Operações elementares com o sistema operativo

3. Processamento de texto

- **3.1.** Características e vantagens do processador de texto
- **3.2.** Criação, gravação e edição de documentos
- **3.3.** Formatação de documentos
- **3.4.** Impressão de documentos

4. Folha de cálculo

5. Sistema de gestão de base de dados

6. Aplicação de apresentação de diapositivos

7. Internet

- **7.1.** Características e vantagens da internet
- **7.2.** Pesquisa de informação

8. Correio eletrónico

- **8.1.** Características e vantagens do correio eletrónico
- **8.2.** Elaboração, envio, receção e leitura de mensagens de correio eletrónico

9. Gestão de agenda e calendário

10. Gestão de contactos

11. Gestão de tarefas

12. Utilização da Web 2.0 – Wikis, blogs, mash-ups, redes sociais, …

6945	**Atendimento – espanhol técnico**	50 horas
Objetivos	**1.** Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua espanhola.	

Conteúdos

1. Língua espanhola – serviço de atendimento

- **1.1.** Atendimento de clientes
- **1.2.** Terminologia técnica
- **1.3.** Queixas e reclamações

6946	**Atendimento – alemão técnico**	50 horas
Objetivos	**1.** Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua alemã.	

Conteúdos

1. Língua alemã – serviço de atendimento

1.1. Atendimento de clientes

1.2. Terminologia técnica

1.3. Queixas e reclamações

3493	**Atendimento - francês técnico**	50 horas
Objetivos	**1.** Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua francesa.	

Conteúdos

1. Língua francesa – serviço de atendimento

1.1. Atendimento de clientes

1.2. Terminologia técnica

1.3. Queixas e reclamações

6559	**Comunicação na prestação de cuidados de saúde**	50 horas

Objetivos	**1.** Caracterizar as diferentes técnicas de comunicação de acordo com o tipo de interlocutor. **2.** Identificar o tipo de informação que pode prestar no seu âmbito de intervenção. **3.** Explicar que as tarefas que se integram no seu âmbito de intervenção terão de ser sempre executadas com orientação e supervisão de um profissional de saúde. **4.** Identificar as tarefas que têm de ser executadas sob supervisão direta do profissional de saúde e aquelas que podem ser executadas sozinho. **5.** Aplicar técnicas de comunicação no atendimento telefónico em serviços de saúde. **6.** Aplicar técnicas de comunicação na interação com o utente no atendimento presencial em serviços de saúde. **7.** Explicar a importância de adequar a sua ação profissional a diferentes públicos e culturas. **8.** Explicar a importância de adequar a sua ação profissional a diferentes contextos institucionais no âmbito dos cuidados de saúde. **9.** Explicar a importância da cultura institucional no agir profissional. **10.** Explicar a importância de comunicar de forma clara, precisa e assertiva. **11.** Explicar a importância de demonstrar interesse e disponibilidade na interação com utentes, familiares e/ou cuidadores. **12.** Explicar a importância de manter autocontrolo em situações críticas e de limite. **13.** Explicar o dever de agir em função das orientações do profissional de saúde e sob a sua supervisão. **14.** Explicar o impacte das suas ações na interação e bem-estar emocional de terceiros. **15.** Explicar a importância de respeitar os princípios de ética no desempenho das suas funções.

Conteúdos

1. O processo de comunicação

- **1.1.** Conceito e tipos de comunicação
- **1.2.** Elementos básicos da comunicação
- **1.3.** Fatores que interferem na comunicação: barreiras
- **1.4.** Regras para uma comunicação eficaz
  - **1.4.1.** Particularidades e vantagens do perfil assertivo
  - **1.4.2.** Empatia
  - **1.4.3.** Escuta ativa/escuta dinâmica

2. As técnicas de comunicação

- **2.1.** Técnicas de comunicação perante comportamentos agressivos
- **2.2.** Técnicas de comunicação para lidar com a ansiedade dos outros
- **2.3.** Técnicas para manter uma comunicação eficaz com interlocutores em conflito
- **2.4.** Técnicas de comunicação em situações de agonia e sofrimento

3. A comunicação no atendimento telefónico em serviços de saúde

- **3.1.** Características
- **3.2.** Os elementos chave no atendimento telefónico (o encaminhamento da chamada e a prestação do serviço informativo)
- **3.3.** O atendimento telefónico como imagem do organismo e da qualidade de serviço
- **3.4.** Técnicas para manter uma comunicação telefónica eficaz
- **3.5.** Momentos críticos no atendimento telefónico

3.6. A resolução de casos típicos de atendimento telefónico

4. A comunicação no atendimento presencial em serviços de saúde

4.1. Características

4.2. Os elementos chave no atendimento presencial (receção e encaminhamento)

4.3. O atendimento presencial como imagem do organismo e da qualidade de serviço

4.4. Técnicas para manter uma comunicação eficaz com utente

4.5. Momentos críticos no contacto com o utente

4.6. A resolução de casos típicos de atendimento presencial

5. Tarefas que em relação a esta temática se encontram no seu âmbito de intervenção

5.1. Tarefas que, sob orientação de um profissional de saúde, tem de executar sob sua supervisão direta

5.2. Tarefas que, sob orientação e supervisão de um profissional de saúde, pode executar sozinho/a

5.3. Tipo de informação que pode prestar na interação com o utente, cuidador e família

6561	**Trabalho em equipas multidisciplinares na saúde**	50 horas

Objetivos

1. Explicar o conceito de grupo e princípios de funcionamento, desenvolvimento estrutura e evolução e dinâmica.

2. Explicar o conceito de trabalho em equipa, benefícios, constrangimentos e princípios de funcionamento.

3. Explicar o conceito e importância da liderança no trabalho em equipa.

4. Explicar o conceito de equipa multidisciplinar e seu funcionamento nos diferentes contextos da saúde.

5. Explicar o papel deste profissional no funcionamento de uma equipa multidisciplinar.

6. Explicar que as tarefas que se integram no âmbito de intervenção deste profissional terão de ser sempre executadas com orientação e supervisão de um profissional de saúde.

7. Identificar as tarefas que têm de ser executadas sob supervisão direta do profissional de saúde e aquelas que podem ser executadas sozinho.

8. Reflectir sobre o papel social, as atitudes e comportamentos no âmbito do trabalho em equipa.

9. Reflectir sobre algumas práticas de trabalho em equipas multidisciplinares já implementadas ou em processo de implementação no setor da saúde.

10. Explicar a importância de comunicar de forma clara, precisa e assertiva.

11. Explicar a importância de manter autocontrolo em situações críticas e de limite.

12. Explicar o dever de agir em função das orientações do profissional de saúde.

13. Explicar o impacte das suas ações na interação e bem-estar emocional de terceiros.

14. Explicar a importância de respeitar os princípios de ética no desempenho das suas funções.

15. Explicar a importância da sua atividade para o trabalho de equipa multidisciplinar.

16. Explicar a importância de agir de acordo com normas e/ou procedimentos definidos no âmbito das suas atividades.

17. Explicar a importância de adequar a sua ação profissional a diferentes públicos e culturas.

18. Explicar a importância de adequar a sua ação profissional a diferentes contextos institucionais no âmbito dos cuidados de saúde.

19. Explicar a importância de demonstrar interesse e disponibilidade na interação com os colegas de trabalho.

Conteúdos

1. Grupos
    1.1. Conceito
    1.2. Princípios de funcionamento: desenvolvimento, estrutura e evolução
    1.3. Dinâmica de Grupo
2. O trabalho em equipa
    2.1. Conceito
    2.2. Benefícios e constrangimentos do trabalho em equipa
    2.3. Os objetivos partilhados em equipa
    2.4. Liderança no trabalho em equipa: conceito, qualidades e estilos
3. Equipas multidisciplinares
    3.1. Conceito
    3.2. Influência social e papel social
    3.3. Normas sociais
    3.4. Atitudes e comportamentos
    3.5. Modelos e práticas na saúde
4. Tarefas que em relação a esta temática se encontram no âmbito de intervenção deste profissional
    4.1. Tarefas que, sob orientação de um profissional de saúde, tem de executar sob sua supervisão directa
    4.2. Tarefas que, sob orientação e supervisão de um profissional de saúde, pode executar sozinho

10178	**Plantas medicinais e fitoterapia**	25 horas
Objetivos	1. Identificar as plantas medicinais e sua utilização na terapêutica. 2. Reconhecer a interação entre plantas medicinais, alimentos e medicamentos.	

Conteúdos

1. Conceitos gerais em fitoterapia
    1.1. Utilização das plantas medicinais pelo Homem ao longo do tempo
    1.2. As plantas medicinais nos dias de hoje
        1.2.1. Noções de etnobotânica e de etnofarmacologia
        1.2.2. Enquadramento legal e regulamentação da fitoterapia e dos produtos à base de plantas
    1.3. Conceitos em Fitoterapia
        1.3.1. Droga
        1.3.2. Fármaco vegetal
        1.3.3. Planta medicinal
        1.3.4. Medicamentos à base de plantas
    1.4. Qualidade, segurança e eficácia das plantas medicinais
2. Obtenção de fármacos vegetais
    2.1. Identificação, colheita e conservação de plantas medicinais
    2.2. Armazenamento e acondicionamento de plantas medicinais
    2.3. Controlo de qualidade de plantas medicinais

2.4. Métodos de obtenção de fármacos vegetais

2.4.1. Extratos

2.4.2. Chás medicinais

2.4.3. Óleos gordos vegetais

2.4.4. Tinturas

2.5. Utilização das plantas medicinais na obtenção de moléculas com atividade terapêutica, para desenvolvimento de novos medicamentos

3. Plantas medicinais mais comuns utilizadas na terapêutica

3.1. Plantas medicinais com ação no sistema nervoso central

3.2. Plantas medicinais com ação no aparelho respiratório

3.3. Plantas medicinais com ação no aparelho cardiovascular

3.4. Plantas medicinais com ação no aparelho locomotor: afeções reumatismais e cutâneas

3.5. Plantas medicinais com ação no aparelho geniturinário

3.6. Plantas medicinais com ação no aparelho gastrointestinal

3.7. Plantas medicinais com caraterísticas adaptogénicas e imunoestimulantes

3.8. Toxicidade dos medicamentos à base de plantas

3.8.1. Contraindicações, precauções, efeitos secundários

4. Interações entre plantas medicinais/alimentos/ medicamentos

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

Conteúdos

1. Empreendedorismo

1.1. Conceito de empreendedorismo

1.2. Vantagens de ser empreendedor

1.3. Espírito empreendedor versus espírito empresarial

2. Autodiagnóstico de competências empreendedoras

2.1. Diagnóstico da experiência de vida

2.2. Diagnóstico de conhecimento das "realidades profissionais"

2.3. Determinação do "perfil próprio" e autoconhecimento

2.4. Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor

3. Caráterísticas e competências-chave do perfil empreendedor

3.1. Pessoais

3.1.1. Autoconfiança e automotivação

3.1.2. Capacidade de decisão e de assumir riscos

3.1.3. Persistência e resiliência

3.1.4. Persuasão

3.1.5. Concretização

3.2. Técnicas

3.2.1. Área de negócio e de orientação para o cliente

3.2.2. Planeamento, organização e domínio das TIC

3.2.3. Liderança e trabalho em equipa

4. Fatores que inibem o empreendedorismo

5. Diagnóstico de necessidades do empreendedor

5.1. Necessidades de caráter pessoal

5.2. Necessidades de caráter técnico

6. Empreendedor - autoavaliação

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

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

Conteúdos

1. Criação e desenvolvimento de ideias/oportunidades de negócio

1.1. Noção de negócio sustentável

1.2. Identificação e satisfação das necessidades

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

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

2. Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio

2.1. Conceito básico de negócio

2.1.1. Como resposta às necessidades da sociedade

2.2. Das oportunidades às ideias de negócio

2.2.1. Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias

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

2.2.3. Descrição de uma ideia de negócio

2.3. Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes

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

3.1. Formas de recolha de informação

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

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

3.2. Tipo de informação a recolher

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

3.2.2. Os produtos ou serviços

3.2.3. O local, as instalações e os equipamentos

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

3.2.5. Os meios de promoção e os clientes

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

4. Análise de experiências de criação de negócios

4.1. Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo

4.1.1. Por setor de atividade/mercado

4.1.2. Por negócio

4.2. Modelos de negócio

4.2.1. Benchmarking

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

4.2.3. Parceria de outsourcing

4.2.4. Franchising

4.2.5. Estruturação de raiz

4.2.6. Outras modalidades

5. Definição do negócio e do target

5.1. Definição sumária do negócio

5.2. Descrição sumária das atividades

5.3. Target a atingir

6. Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios

6.1. Meios e recursos de apoio à criação de negócios

6.2. Serviços e apoios públicos – programas e medidas

6.3. Banca, apoios privados e capitais próprios

6.4. Parcerias

7. Desenvolvimento e validação da ideia de negócio

7.1. Análise do negócio a criar e sua validação prévia

7.2. Análise crítica do mercado

7.2.1. Estudos de mercado

7.2.2. Segmentação de mercado

7.3. Análise crítica do negócio e/ou produto

7.3.1. Vantagens e desvantagens

7.3.2. Mercado e concorrência

7.3.3. Potencial de desenvolvimento

7.3.4. Instalação de arranque

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

8. Tipos de negócio

8.1. Natureza e constituição jurídica do negócio

8.1.1. Atividade liberal

8.1.2. Empresário em nome individual

8.1.3. Sociedade por quotas

9. Contacto com entidades e recolha de informação no terreno

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

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

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

Conteúdos

1. Planeamento e organização do trabalho

1.1. Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo

1.2. Atitude, trabalho e orientação para os resultados

2. Conceito de plano de ação e de negócio

2.1. Principais fatores de êxito e de risco nos negócios

2.2. Análise de experiências de negócio

2.2.1. Negócios de sucesso

2.2.2. Insucesso nos negócios

2.3. Análise SWOT do negócio

2.3.1. Pontos fortes e fracos

2.3.2. Oportunidades e ameaças ou riscos

2.4. Segmentação do mercado

2.4.1. Abordagem e estudo do mercado

2.4.2. Mercado concorrencial

2.4.3. Estratégias de penetração no mercado

2.4.4. Perspetivas futuras de mercado

3. Plano de ação

3.1. Elaboração do plano individual de ação

3.1.1. Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio

3.1.2. Processo de angariação de clientes e negociação contratual

4. Estratégia empresarial

4.1. Análise, formulação e posicionamento estratégico

4.2. Formulação estratégica

4.3. Planeamento, implementação e controlo de estratégias

4.4. Negócios de base tecnológica | Start-up

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

4.6. Estratégias de internacionalização

4.7. Qualidade e inovação na empresa

5. Plano de negócio

5.1. Principais características de um plano de negócio

5.1.1. Objetivos

5.1.2. Mercado, interno e externo, e política comercial

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

5.1.4. Etapas e atividades

5.1.5. Recursos humanos

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

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

5.2.1. Elaboração do plano de ação

5.2.2. Elaboração do plano de marketing

5.2.3. Desvios ao plano

5.3. Avaliação do potencial de rendimento do negócio

5.4. Elaboração do plano de aquisições e orçamento

5.5. Definição da necessidade de empréstimo financeiro

5.6. Acompanhamento do plano de negócio

6. Negociação com os financiadores

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

Conteúdos

1. Planeamento e organização do trabalho

1.1. Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo

1.2. Atitude, trabalho e orientação para os resultados

2. Conceito de plano de ação e de negócio

2.1. Principais fatores de êxito e de risco nos negócios

2.2. Análise de experiências de negócio

- **2.2.1.** Negócios de sucesso
- **2.2.2.** Insucesso nos negócios
- **2.3.** Análise SWOT do negócio
- **2.3.1.** Pontos fortes e fracos
- **2.3.2.** Oportunidades e ameaças ou riscos
- **2.4.** Segmentação do mercado
- **2.4.1.** Abordagem e estudo do mercado
- **2.4.2.** Mercado concorrencial
- **2.4.3.** Estratégias de penetração no mercado
- **2.4.4.** Perspetivas futuras de mercado

3. Plano de ação

- **3.1.** Elaboração do plano individual de ação
- **3.1.1.** Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
- **3.1.2.** Processo de angariação de clientes e negociação contratual

4. Estratégia empresarial

- **4.1.** Análise, formulação e posicionamento estratégico
- **4.2.** Formulação estratégica
- **4.3.** Planeamento, implementação e controlo de estratégias
- **4.4.** Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
- **4.5.** Estratégias de internacionalização
- **4.6.** Qualidade e inovação na empresa

5. Estratégia comercial e planeamento de marketing

- **5.1.** Planeamento estratégico de marketing
- **5.2.** Planeamento operacional de marketing (marketing mix)
- **5.3.** Meios tradicionais e meios de base tecnológica (e-marketing)
- **5.4.** Marketing internacional | Plataformas multiculturais de negócio (da organização ao consumidor)
- **5.5.** Contacto com os clientes | Hábitos de consumo
- **5.6.** Elaboração do plano de marketing
- **5.6.1.** Projeto de promoção e publicidade
- **5.6.2.** Execução de materiais de promoção e divulgação

6. Estratégia de I&D

- **6.1.** Incubação de empresas
- **6.1.1.** Estrutura de incubação
- **6.1.2.** Tipologias de serviço
- **6.2.** Negócios de base tecnológica | Start-up
- **6.3.** Patentes internacionais
- **6.4.** Transferência de tecnologia

7. Financiamento

- **7.1.** Tipos de abordagem ao financiador
- **7.2.** Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)
- **7.3.** Produtos financeiros mais específicos (leasing, renting, factoring, …)

8. Plano de negócio

- **8.1.** Principais características de um plano de negócio
- **8.1.1.** Objetivos
- **8.1.2.** Mercado, interno e externo, e política comercial

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

8.1.4. Etapas e atividades

8.1.5. Recursos humanos

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

8.2. Desenvolvimento do conceito de negócio

8.3. Proposta de valor

8.4. Processo de tomada de decisão

8.5. Reformulação do produto/serviço

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

8.6.1. Desenvolvimento estratégico de comercialização

8.7. Estratégia de controlo de negócio

8.8. Planeamento financeiro

8.8.1. Elaboração do plano de aquisições e orçamento

8.8.2. Definição da necessidade de empréstimo financeiro

8.8.3. Estimativa dos juros e amortizações

8.8.4. Avaliação do potencial de rendimento do negócio

8.9. Acompanhamento da consecução do plano de negócio

8598	**Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego**	25 horas
Objetivos	**1.** Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem. **2.** Identificar competências adquiridas ao longo da vida. **3.** Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade. **4.** Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores. **5.** Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego. **6.** Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego. **7.** Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae. **8.** Identificar e selecionar anúncios de emprego. **9.** Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas. **10.** Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.	

Conteúdos

1. Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas

2. Atitude empreendedora/proactiva

3. Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais

3.1. Competências relacionais

3.2. Competências criativas

3.3. Competências de gestão do tempo

3.4. Competências de gestão da informação

3.5. Competências de tomada de decisão

3.6. Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)

4. Modalidades de trabalho

5. Mercado de trabalho visível e encoberto

6. Pesquisa de informação para procura de emprego

7. Medidas ativas de emprego e formação

8. Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)

9. Rede de contactos (sociais ou relacionais)

10. Curriculum vitae

11. Anúncios de emprego

12. Candidatura espontânea

13. Entrevista de emprego

8599	**Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego**	25 horas
Objetivos	**1.** Explicar o conceito de assertividade. **2.** Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo. **3.** Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional. **4.** Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal. **5.** Definir o conceito de inteligência emocional. **6.** Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego. **7.** Aplicar as principais estratégias de procura de emprego. **8.** Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae. **9.** Identificar e selecionar anúncios de emprego. **10.** Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas. **11.** Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.	

Conteúdos

1. Comunicação assertiva

2. Assertividade no relacionamento interpessoal

3. Assertividade no contexto socioprofissional

4. Técnicas de assertividade em contexto profissional

5. Origens e fontes de conflito na empresa

6. Impacto da comunicação no relacionamento humano

7. Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento

8. Atitude tranquila numa situação de conflito

9. Inteligência emocional e gestão de comportamentos

10. Modalidades de trabalho

11. Mercado de trabalho visível e encoberto

12. Pesquisa de informação para procura de emprego

13. Medidas ativas de emprego e formação

14. Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)

15. Rede de contactos

16. Curriculum vitae

17. Anúncios de emprego

18. Candidatura espontânea

19. Entrevista de emprego

8600	**Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego**	25 horas
Objetivos	**1.** Definir o conceito de empreendedorismo. **2.** Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor. **3.** Identificar o perfil do empreendedor. **4.** Reconhecer a ideia de negócio. **5.** Definir as fases de um projeto. **6.** Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego. **7.** Aplicar as principais estratégias de procura de emprego. **8.** Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae. **9.** Identificar e selecionar anúncios de emprego. **10.** Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas. **11.** Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.	

Conteúdos

1. Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção

2. Perfil do empreendedor

3. Fatores que inibem o empreendorismo

4. Ideia de negócio e projet

5. Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial

6. Fases da definição do projeto

7. Modalidades de trabalho

8. Mercado de trabalho visível e encoberto

9. Pesquisa de informação para procura de emprego

10. Medidas ativas de emprego e formação

11. Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)

12. Rede de contactos

13. Curriculum vitae

14. Anúncios de emprego

15. Candidatura espontânea

16. Entrevista de emprego

9820	**Planeamento e gestão do orçamento familiar**	25 horas
Objetivos	**1.** Elaborar um orçamento familiar, identificando rendimentos e despesas e apurando o respetivo saldo. **2.** Avaliar os riscos e a incerteza no plano financeiro ou identificar fatores de incerteza no rendimento e na despesa. **3.** Distinguir entre objetivos de curto prazo e objetivos de longo prazo. **4.** Utilizar a conta de depósito à ordem e os meios de pagamento. **5.** Distinguir entre despesas fixas e variáveis e entre despesas necessárias e supérfluas.	

Conteúdos

1. Orçamento familiar

1.1. Fontes de rendimento: salário, pensão, subsídios, juros e dividendos, rendas

1.1.1. Deduções ao rendimento: impostos e contribuições para a segurança social

1.1.2. Distinção entre rendimento bruto e rendimento líquido

1.2. Tipos de despesas

1.2.1. Despesas fixas (e.g. renda de casa, escola dos filhos, pagamento de empréstimos)

1.2.2. Despesas variáveis prioritárias (e.g.: alimentação)

1.2.3. Despesas variáveis não prioritárias

1.3. A noção de saldo como relação entre os rendimentos e as despesas

2. Planeamento do orçamento

2.1. Distinção entre objetivos de curto e de longo prazo

2.2. Cálculo das necessidades de poupança para a satisfação de objetivos no longo prazo

2.3. A poupança

3. Fatores de incerteza

3.1. No rendimento (e.g. desemprego, divórcio, redução salarial, promoção)

3.2. Nas despesas (e.g. doença, acidente)

4. Precaução

4.1. Constituição de um 'fundo de emergência' para fazer face a imprevistos

4.2. Importância dos seguros (e.g. acidentes, saúde)

5. Conta de depósitos à ordem

5.1. Abertura da conta à ordem: elementos de identificação

5.2. Tipo de conta: individual, solidária e conjunta

5.3. Movimentação e saldo da conta: saldo disponível, saldo contabilístico e saldo autorizado

5.4. Formas de controlar os movimentos e o saldo da conta à ordem

5.5. Custos de manutenção da conta de depósitos à ordem

5.6. Descobertos autorizados em conta à ordem: vantagens e custos

6. Meios de pagamento

6.1. Notas e moedas

6.2. Cheques: tipos de cheques (e.g. cruzados, não à ordem), endosso

6.3. Débitos diretos: domiciliação de pagamentos, cancelamento

6.4. Transferências interbancárias

6.5. Cartões de débito

6.6. Cartões de crédito

9821	**Produtos financeiros básicos**	50 horas
Objetivos	**1.** Distinguir entre depósitos à ordem e depósitos a prazo. **2.** Caraterizar a diferença entre cartões de débito e de crédito. **3.** Caraterizar os principais tipos de empréstimos comercializados pelas instituições de crédito para clientes particulares. **4.** Caracterizar os principais tipos de seguros. **5.** Identificar os direitos e deveres do consumidor financeiro. **6.** Caracterizar diversos tipos de fraude.	

Conteúdos

1. Depósitos à ordem vs. depósito a prazo

1.1. Remuneração e liquidez

1.2. Características dos depósitos a prazo: remuneração (conceitos de TANB, TANL, TANB média), reforços e mobilização

1.3. O fundo de garantia de depósito

2. Cartões bancários: cartões de débito, cartões de crédito, cartões de débito diferido, cartões mistos

3. Tipos de crédito bancário: crédito à habitação, crédito pessoal, crédito automóvel (clássico vs *leasing*), cartões de crédito, descobertos bancários

3.1. Principais características: regime de prestações, regime de taxa, crédito *revolving*

3.2. Conceitos: montante do crédito, prestação, taxa de juro (TAN), TAE e TAEG

3.3. Custos do crédito: juros, comissões, despesas, seguros e impostos

4. Tipos de seguros: automóvel (responsabilidade civil vs. danos próprios), acidentes de trabalho, incêndio, vida, saúde

4.1. Principais características: seguros obrigatórios vs seguros facultativos, coberturas, prémio, declaração do risco, participação do sinistro, regularização do sinistro (seguro automóvel), cessação do contrato

4.2. Conceitos: apólice, prémio, capital seguro, multirriscos, tomador do seguro vs segurado, franquia, período de carência, princípio indemnizatório, resgate, estorno; e no âmbito do seguro automóvel: carta verde, declaração amigável, certificado de tarifação, indemnização direta ao segurado

5. Tipos de produtos de investimento: ações, obrigações, fundos de investimento e fundos de pensões

5.1. Receção e execução de ordens

5.2. Registo e depósito de Valores Mobiliários

5.3. Consultoria para investimento

6. Contratação de serviços financeiros à distância: internet, telefone

7. Direitos e deveres do consumidor financeiro

7.1. Entidades reguladoras das instituições financeiras

7.2. Legislação de proteção dos consumidores de produtos e serviços financeiros

7.3. Direito a reclamar e formas de o fazer

7.4. Direito à informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato (e.g. Preçários, Fichas de Informação Normalizadas, minutas de contratos, cópias do contrato e extratos)

7.5. Dever de prestação de informação verdadeira e completa

8. A aquisição de produtos financeiros como um contrato entre a instituição financeira e o consumidor

9. Precaução contra a fraude

9.1. Instituições autorizadas a exercer a atividade

9.2. Fraudes mais comuns com produtos financeiros (e.g. phishing, notas falsas,

9.3. utilização indevida de cheques e cartões) e sinais a que deve estar atento

9.4. Proteção de dados pessoais e códigos

9.5. Entidades a que deve recorrer em caso de fraude ou de suspeita de fraude

9822	**Poupança – conceitos básicos**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer a importância da poupança relacionando-a com os objetivos da vida. **2.** Utilizar um conjunto de noções básicas de matemática financeira que apoiam a tomada de decisões financeiras. **3.** Relacionar remuneração e risco utilizando essa relação como ferramenta de auxílio nas decisões de aplicações de poupança. **4.** Identificar as características de alguns produtos financeiros onde a poupança pode ser aplicada. **5.** Identificar elementos de comparação dos produtos financeiros.	

Conteúdos

1. Poupança

1.1. A importância da poupança no ciclo de vida: maio para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património

1.2. Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)

2. Noções básicas sobre juros

2.1. Regime de juros simples e de juros compostos

2.2. Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real

2.3. Taxa de juro nominal vs. taxa de juro efetiva

3. Relação entre remuneração e o risco

3.1. A rendibilidade esperada, o risco e a liquidez

4. Características de alguns produtos financeiros

4.1. Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)

4.2. Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)

4.3. Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)

4.4. Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)

4.5. Ações

4.5.1. O valor de uma ação e o valor de uma empresa

4.5.2. Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)

4.5.3. Aspetos a ter em conta no investimento em ações

5. Fundos de Investimento: conceito e noções básicas

6. Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)

7. Fundos de pensões

7.1. Fundos de pensões vs. - Planos de pensões

7.2. Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E

8. Outros ativos: moeda, ouro, etc.

9823	**Crédito e endividamento**	50 horas
Objetivos	**1.** Definir o conceito de dívida e de taxa de esforço. **2.** Avaliar os custos do crédito. **3.** Comparar propostas alternativas de crédito. **4.** Caracterizar os direitos e deveres associados ao recurso ao crédito.	

Conteúdos

1. Recurso ao crédito: vantagens e desvantagens do endividamento

2. Necessidades financeiras e finalidade do crédito (e.g. casa, carro, saúde, educação)

3. Encargos com os empréstimos: juros, comissões, despesas, seguros e impostos

3.1. Conceito de taxa de juro anual nominal (TAN), TAE e TAEG

3.2. Principais tipos de comissões: iniciais, mensais, amortização antecipada, incumprimento

3.3. Seguros de vida e de proteção do crédito

4. Reembolso do empréstimo

4.1. O prazo do empréstimo: fixo, revolving, curto prazo, longo prazo

4.2. Modalidades de reembolso e conceito de prestação mensal

4.3. Carência e diferimento de capital

5. Empréstimos em regime de taxa fixa e em regime de taxa variável

5.1. Vantagens e desvantagens e relação entre o regime e o valor da taxa de juro

5.2. O indexante (taxa de juro de referência) e o spread

5.3. Fatores que influenciam o comportamento das taxas de juro de referência e a fixação do spread

6. Elementos do empréstimo

6.1. Relação entre o valor da prestação, a taxa de juro e o prazo

6.2. Relação entre o montante do crédito, o prazo e total de juros a pagar

6.3. Relação entre variação da taxa de juro e a variação da prestação mensal

7. Crédito à habitação e crédito aos consumidores (crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários)

7.1. Principais características

7.2. Informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato

7.3. Amortização antecipada dos empréstimos

7.4. Livre revogação no crédito aos consumidores

8. Crédito automóvel clássico vs. em leasing: regime de propriedade e seguros obrigatórios

9. Crédito *revolving*: cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários

9.1. Formas de utilização, modalidades de pagamento e custos associados

10. Critérios relevantes para a comparação de diferentes propostas de crédito

10.1. Avaliação da solvabilidade: conceito de risco de crédito

10.2. Rendimento disponível, despesas fixas e taxa de esforço dos compromissos financeiros

10.3. Valor e tipo de garantias (e.g. hipoteca e penhor, fiança e aval, seguros)

10.4. Mapa de responsabilidades de crédito

11. Tipos de instituições que concedem crédito e intermediários de crédito (e.g. o crédito no ponto de venda)

12. O papel do fiador e as responsabilidades assumidas

13. Regime de responsabilidade no pagamento de empréstimos conjuntos

14. Consequências do incumprimento: juros de mora, histórico de crédito, penhora de bens, execução de hipotecas e insolvência

15. O sobre-endividamento: como evitar e onde procurar ajuda

9824	**Funcionamento do sistema financeiro**	25 horas
Objetivos	**1.** Caracterizar o papel dos bancos na intermediação financeira. **2.** Identificar as funções de um banco central. **3.** Identificar as funções do mercado de capitais. **4.** Identificar as funções dos seguros. **5.** Explicar o funcionamento do sistema financeiro.	

Conteúdos

1. O papel dos bancos na intermediação financeira (i.e. enquanto recetores de depósitos e financiadores da economia)

2. O papel dos Bancos Centrais

2.1. O papel do Banco Central Europeu e a sua missão de estabilidade de preços: taxa de juro e taxa de inflação

2.2. As funções da moeda

2.3. Taxas de juro de referência (e.g. Euribor, taxa de juro de referência do Banco Central Europeu)

2.4. Moedas estrangeiras e taxa de câmbio

3. As funções do mercado de capitais

3.1. O mercado de capitais enquanto alternativa ao financiamento bancário

3.2. O mercado de capitais na oferta de produtos de investimento (ações, obrigações e fundos de investimento)

3.3. Tipos de serviços financeiros: receção e execução de ordens; registo e depósito de Valores Mobiliários; consultoria para investimento; plataformas de negociação

3.4. Noções de gestão de carteira

4. As funções dos seguros

4.1. Indemnização de perdas

4.2. Prevenção de riscos

4.3. Formação de poupança

4.4. Garantia

5. Tipo de instituições financeiras autorizadas (e.g. bancos, instituições financeiras de crédito, empresas de seguros, mediadores de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões, sociedades gestoras de fundos de investimento, sociedades financeiras de corretagem e sociedades corretoras)

6. O papel do sistema financeiro no progresso tecnológico e no financiamento do investimento

9825	**Poupança e suas aplicações**	50 horas

Objetivos	**1.** Reconhecer a importância de planear a poupança **2.** Distinguir critérios de avaliação de produtos financeiros. **3.** Comparar produtos financeiros em função de objetivos. **4.** Selecionar aplicações de poupança em função de objetivos.

Conteúdos

1. Poupança

1.1. A importância da poupança no ciclo de vida: meio para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património

1.2. Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)

2. Noções básicas de matemática financeira

2.1. Regime de juros simples e de juros compostos

2.2. Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real

2.3. Taxas de juro nominais, efetivas e equivalentes

2.4. Rendas financeiras

3. Relação entre remuneração e o risco

3.1. A rendibilidade esperada, o risco e a liquidez

3.2. As tipologias de risco e a sua gestão

4. Características de alguns produtos financeiros

4.1. Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)

4.2. Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)

4.3. Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)

4.4. Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)

4.5. Ações

4.5.1. O valor de uma ação e o valor de uma empresa

4.5.2. Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)

4.5.3. Aspetos a ter em conta no investimento em ações

4.5.4. Fundos de Investimento

4.5.5. Fundos harmonizados vs. fundos não harmonizados; fundos fechados vs fundos abertos

4.5.6. Tipologias dos fundos de investimento: fundos especiais de investimento; fundos poupança reforma; fundos de fundos; fundos de obrigações; fundos poupança ações; fundos de tesouraria; fundos do mercado monetário; fundos mistos; fundos flexíveis

4.5.7. Outros organismos de investimento coletivo: fundos de investimento imobiliário; fundos de titularização de créditos; fundos de capital de risco

4.5.8. Encargos na subscrição de fundos de investimento (comissões de subscrição, comissões de resgate, comissões de gestão)

4.6. Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)

4.7. Fundos de pensões

4.7.1. Fundos de pensões vs. Planos de pensões

4.7.2. Classificações dos fundos de pensões/planos de pensões: fechados vs. abertos; adesões coletivas (contributivas vs. não contributivas) vs. adesões individuais; de contribuição definida vs de benefício definido

4.7.3. Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E.

4.7.4. Benefícios: pensão vs. capital, diferimento, transferibilidade, previsão de direitos adquiridos

4.7.5. Outros ativos: moeda, ouro, etc.

4.7.6. Produtos financeiros

4.7.7. Poupar de acordo com objetivos

4.7.8. Liquidez, rendibilidade e risco

4.7.9. Remuneração bruta vs. remuneração líquida

4.7.10. Medidas de avaliação de performance

4.7.11. O papel do *research*

10672	**Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar a importância do direito fundamental à proteção de dados pessoais. **2.** Reconhecer as implicações do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) na respetiva atividade profissional. **3.** Reconhecer a importância da integração do RGPD com as diferentes normas dos Sistemas de Gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança, Segurança Informática, …).	

Conteúdos

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

2. Regulamento Geral de Proteção de Dados

2.1. Principais conceitos, princípios e atores

2.2. Obrigações dos responsáveis pelo tratamento e subcontratantes

2.3. Direitos dos titulares dos dados

2.4. Fiscalização

3. Implementação do RGPD – aspetos críticos / considerações gerais

3.1. Ciclo de Vida do Processo de Implementação do RGPD

3.2. Questões da Segurança Informática

3.3. Questões da sua integração com os Sistemas de Gestão

10746	**Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas**	25 horas

Objetivos	**1.** Identificar o papel e funções do responsável na empresa/organização pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos profissionais em situações de epidemias/pandemias no local de trabalho. **2.** Reconhecer a importância das diretrizes internacionais, nacionais e regionais no quadro da prevenção e mitigação de epidemias/pandemias no local de trabalho e a necessidade do seu cumprimento legal. **3.** Apoiar os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na implementação do Plano de Contingência da organização/empresa, em articulação com as entidades e estruturas envolvidas e de acordo com o respetivo protocolo interno, assegurando a sua atualização e implementação. **4.** Apoiar na gestão das medidas de prevenção e proteção dos trabalhadores, clientes e/ou fornecedores, garantindo o seu cumprimento em todas as fases de implementação do Plano de Contingência, designadamente na reabertura das atividades económicas.

Conteúdos

1. Papel do responsável pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos profissionais em cenários de exceção

- **1.1.** Deveres e direitos dos empregadores e trabalhadores na prevenção da epidemia/pandemia
- **1.2.** Funções e competências – planeamento, organização, execução, avaliação
- **1.3.** Cooperação interna e externa – diferentes atores e equipas
- **1.4.** Medidas de intervenção e prevenção para trabalhadores e clientes e/ou fornecedores – Plano de Contingência da empresa/organização (procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em articulação com os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho da empresa, trabalhadores e respetivas estruturas representativas, quando aplicável)
- **1.5.** Comunicação e Informação (diversos canais) – participação dos trabalhadores e seus representantes
- **1.6.** Auditorias periódicas às atividades económicas, incluindo a componente comportamental (manutenção do comportamento seguro dos trabalhadores)
- **1.7.** Recolha de dados, reporte e melhoria contínua

2. Plano de Contingência

- **2.1.** Legislação e diretrizes internacionais, nacionais e regionais
- **2.2.** Articulação com diferentes estruturas – do sistema de saúde, do trabalho e da economia e Autoridades Competentes
- **2.3.** Comunicação interna, diálogo social e participação na tomada de decisões
- **2.4.** Responsabilidade e aprovação do Plano
- **2.5.** Disponibilização, divulgação e atualização do Plano (diversos canais)
- **2.6.** Política, planeamento e organização
- **2.7.** Procedimentos a adotar para casos suspeitos e confirmados de doença infeciosa (isolamento, contacto com assistência médica, limpeza e desinfeção, descontaminação e armazenamento de resíduos, vigilância de saúde de pessoas que estiveram em estreito contacto com trabalhadores/as infetados/as)
- **2.8.** Avaliação de riscos
- **2.9.** Controlo de riscos – medidas de prevenção e proteção
  - **2.9.1.** Higiene, ventilação e limpeza do local de trabalho
  - **2.9.2.** Higiene das mãos e etiqueta respiratória no local de trabalho ou outra, em função da tipologia da doença e via(s) de transmissão
  - **2.9.3.** Viagens de caráter profissional, utilização de veículos da empresa, deslocações de/e para o trabalho
  - **2.9.4.** Realização de reuniões de trabalho, visitas e outros eventos
  - **2.9.5.** Deteção de temperatura corporal e auto monitorização dos sintomas
  - **2.9.6.** Equipamento de Proteção Individual (EPI) e Coletivo (EPC) – utilização, conservação, higienização e descarte
  - **2.9.7.** Distanciamento físico entre pessoas, reorganização dos locais e horários de trabalho

2.9.8. Formação e informação

2.9.9. Trabalho presencial e teletrabalho

2.10. Proteção dos trabalhadores mais vulneráveis e grupos de risco – adequação da vigilância

3. Revisão do Plano de Contingência, adaptação das medidas e verificação das ações de melhoria

4. Manual de Reabertura das atividades económicas

4.1. Diretrizes organizacionais – modelo informativo, fases de intervenção, formação e comunicação

4.2. Indicações operacionais – precauções básicas de prevenção e controlo de infeção, condições de proteção antes do regresso ao trabalho presencial e requisitos de segurança e saúde no local de trabalho

4.3. Gestão de riscos profissionais – fatores de risco psicossocial, riscos biomecânicos, riscos profissionais associados à utilização prolongada de EPI, riscos biológicos, químicos, físicos e ergonómicos

4.4. Condições de proteção e segurança para os consumidores/clientes

4.5. Qualidade e segurança na prestação do serviço e/ou entrega do produto – operação segura, disponibilização de EPI, material de limpeza de uso único, entre outros, descontaminação

4.6. Qualidade e segurança no manuseamento, dispensa e pagamento de produtos e serviços

4.7. Sensibilização e promoção da saúde – capacitação e combate à desinformação, saúde pública e SST

4.8. Transformação digital – novas formas de trabalho e de consumo

10759	**Teletrabalho**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer o enquadramento legal, as modalidades de teletrabalho e o seu impacto para a organização e trabalhadores/as. **2.** Identificar o perfil e papel do/a teletrabalhador/a no contexto dos novos desafios laborais e ocupacionais e das políticas organizacionais. **3.** Identificar e selecionar ferramentas e plataformas tecnológicas de apoio ao trabalho remoto. **4.** Adaptar o ambiente de trabalho remoto ao regime de trabalho à distância e implementar estratégias de comunicação, produtividade, motivação e de confiança em ambiente colaborativo. **5.** Aplicar as normas de segurança, confidencialidade e proteção de dados organizacionais nos processos de comunicação e informação em regime de teletrabalho. **6.** Planear e organizar o dia de trabalho em regime de teletrabalho, assegurando a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.	

Conteúdos

1. Teletrabalho

1.1. Conceito e caracterização em contexto tradicional e em cenários de exceção

1.2. Enquadramento legal, regime, modalidades e negociação

1.3. Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores

1.4. Vantagens e desafios para os/as teletrabalhadores e para a sociedade

2. Competências do/a teletrabalhador/a

2.1. Competências comportamentais e atitudinais – capacidade de adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho, automotivação, autodisciplina, capacidade de inter-relacionamento e socialização a distância, valorização do compromisso e adesão ao regime de teletrabalho

2.2. Competências técnicas – utilização de tecnologias e ferramentas digitais, gestão do tempo, gestão por objetivos, ferramentas colaborativas, capacitação e literacia digital

3. Pessoas, produtividade e bem-estar em contexto de teletrabalho

3.1. Gestão da confiança

- **3.1.1.** Promoção dos valores organizacionais e valorização de uma missão coletiva
- **3.1.2.** Acompanhamento permanente e reforço de canais de comunicação (abertos e transparentes)
- **3.1.3.** Partilha de planos organizacionais de ajustamento e distribuição do trabalho e disseminação de boas práticas
- **3.1.4.** Identificação de sinais de alerta e gestão dos riscos psicossociais

3.2. Gestão da distância

- **3.2.1.** Sensibilização, capacitação e promoção da segurança e saúde no trabalho
- **3.2.2.** Reorganização dos locais e horários de trabalho
- **3.2.3.** Equipamentos, ferramentas, programas e aplicações informáticas e ambientes virtuais (trabalho colaborativo)
- **3.2.4.** Motivação e feedback
- **3.2.5.** Cumprimento dos tempos de trabalho (disponibilidade contratualizada)
- **3.2.6.** Reconhecimento das exigências e dificuldades associadas ao trabalho remoto
- **3.2.7.** Gestão da eventual sobreposição do trabalho à vida pessoal
- **3.2.8.** Controlo e proteção de dados pessoais
- **3.2.9.** Confidencialidade e segurança da informação e da comunicação
- **3.2.10.** Assistência técnica remota

3.3. Gestão da informação, reuniões e eventos (à distância e/ou presenciais)

3.4. Formação e desenvolvimento de novas competências

3.5. Transformação digital – novas formas de trabalho

4. Desempenho profissional em regime de teletrabalho

4.1. Organização do trabalho

4.2. Ambiente de trabalho – iluminação, temperatura, ruído

4.3. Espaço de e para o teletrabalho

4.4. Mobiliário e equipamentos informáticos – condições ergonómicas adaptadas ao novo contexto de trabalho

4.5. Pausas programadas

4.6. Riscos profissionais e psicossociais

- **4.6.1.** Salubridade laboral, ocupacional, individual, psíquica e social
- **4.6.2.** Avaliação e controlo de riscos
- **4.6.3.** Acidentes de trabalho

4.7. Gestão do isolamento