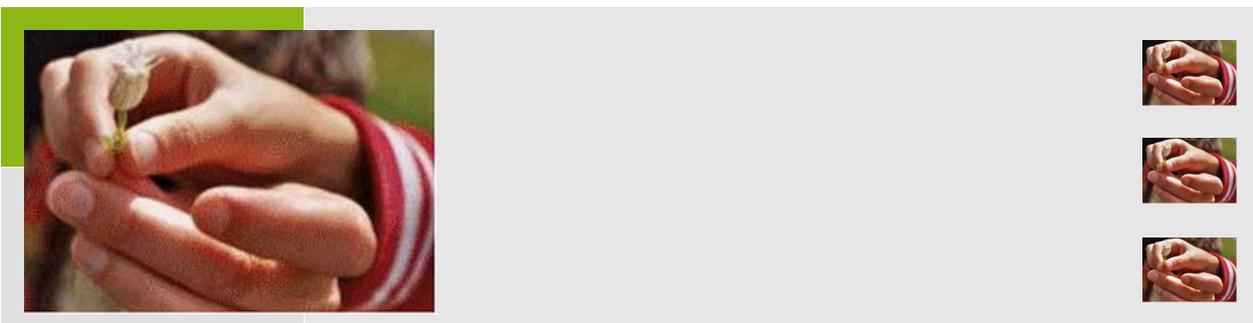




## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO ADAPTADO (RFA)

### Pessoas com Deficiências e Incapacidades (PCDI)

EM VIGOR



**Área de Educação e Formação**

**762 . Trabalho Social e Orientação**

**Código e Designação do Referencial de Formação**

762190\_RFA - **Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade**

**Nível de Qualificação do QNQ: 2**

Modalidades de **Educação e Formação**

**Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade**

**Publicação e actualizações**

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 46 de 15 de Dezembro de 2011 com entrada em vigor a 15 de Dezembro de 2011.

**Observações**

## 1. Perfil de Saída<sup>1</sup>

---

### Descrição Geral

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

### Actividades Principais

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

---

<sup>1</sup> Este perfil corresponde ao perfil profissional de Assistente Administrativo adaptado a pessoas com deficiências e incapacidades.

## 2. Organização do Referencial de Formação

### Formação para a Inclusão (FI)

### Formação para a Integração

Código <sup>2</sup>	UFCD	Horas
6369PCDI	1 Portefólio	25
6370PCDI	2 Balanço de competências/Plano individual de formação	50
6371PCDI	3 Igualdade de oportunidades	25
6372PCDI	4 Procura activa de emprego	50
6373PCDI	5 Legislação laboral	25
6374PCDI	6 Empreendedorismo	25

### Formação de Base

Áreas De Competências - Chave	Horas
Cidadania e Empregabilidade (CE)	150
Linguagem e Comunicação (LC)	150
Matemática para a Vida (MV)	150
Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)	150

## Formação Tecnológica

Código <sup>2</sup>		UFCD pré-definidas	Horas
3516APCDI	1	Instituições de apoio familiar e à comunidade	50
3517APCDI	2	Cuidados humanos básicos - higiene e apresentação pessoal	100
3518APCDI	3	Cuidados humanos básicos - alimentação e mobilidade	100
7338PCDI	4	Práticas de segurança, higiene e saúde	100
3520APCDI	5	Higienização de espaços e equipamentos	100
3521APCDI	6	Decoração de espaços	50
3522APCDI	7	Tratamento de plantas e de animais	50
3523APCDI	8	Lavandaria e tratamento de roupa	100
3524APCDI	9	Aquisição, armazenagem e conservação de produtos	50
3297APCDI	10	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25
3525APCDI	11	Dietética e confecção dos alimentos	50
3526APCDI	12	Produção alimentar - cuidados de higienização pessoal e dos materiais	100
3527APCDI	13	Produção alimentar - confecção de alimentos	100
3528APCDI	14	Produção alimentar - pastelaria e sobremesas	100
3529APCDI	15	Produção alimentar - queijos e bebidas	50
3530APCDI	16	Produção alimentar - aquisição e armazenagem	75
3531APCDI	17	Produção alimentar - mise-en-place	75
3532APCDI	18	Atendimento personalizado	50
3533APCDI	19	Recepção e encaminhamento	50
3534APCDI	20	Animação e lazer	50
3535APCDI	21	Ética profissional e legislação laboral	50
7339PCDI	22	Cuidados continuados	75
7340PCDI	23	Acompanhamento da criança	50
<b>Total:</b>			<b>1600</b>
<b>Formação Prática em Contexto de Trabalho</b>			<b>1200 H</b>

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

### 3. Desenvolvimento da Formação

---

#### 3.1. Formação para a Integração

<b>6369PCDI</b>	<b>Portefólio</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
-----------------	-------------------	----------------------------------

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

#### Conteúdos

- Aspectos gráficos de escrita e de organização
  - Coerência das experiências de aprendizagem relevantes
  - Adequação e fundamentação
  - Natureza pessoal, problematização, abrangência e profundidade
  - Objectivos adequados ao projecto
- 

<b>6370PCDI</b>	<b>Balanco de competências/Plano individual de formação</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
-----------------	---	----------------------------------

<b>Objectivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecer as singularidades das pessoas.</li> <li>• Reconhecer as necessidades/interesses/expectativas pessoais.</li> <li>• Identificar o perfil de competências.</li> </ul>
---------------------	--

#### Conteúdos

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

6371PCDI

Igualdade de oportunidades

**Carga horária**

25 horas

**Objectivo(s)**

- Identificar diferentes formas de desigualdade.
- Reconhecer as influências associadas às diversidades culturais, étnicas e religiosas.
- Identificar diferentes formas de discriminação pessoal, social e profissional.

**Conteúdos**

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

6372PCDI

Procura activa de emprego

**Carga horária**

50 horas

**Objectivo(s)**

- Reconhecer os factores relevantes para a procura de emprego.
- Identificar as oportunidades de emprego.
- Elaborar um currículo.

**Conteúdos**

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

6373PCDI

## Legislação laboral

Carga horária

25 horas

- Objectivo(s)**
- Identificar os direitos e deveres laborais.

### Conteúdos

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

6374PCDI

## Empreendedorismo

Carga horária

25 horas

- Objectivo(s)**
- Identificar as características do ao empreendedorismo.
  - Reconhecer os procedimentos de estímulo ao empreendedorismo.

### Conteúdos

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

### **3.2. Formação de Base**

A componente da formação de base deve ser operacionalizada em função do *“Guia metodológico para o acesso das pessoas com deficiências e incapacidades ao processo de reconhecimento, validação e certificação de competências – nível básico”*.

### 3.3. Formação Tecnológica

<b>3516APCDI</b>	<b>Instituições de apoio familiar e à comunidade</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
<b>Objectivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecer os recursos materiais disponíveis numa determinada Instituição/Organização.</li> <li>• Reconhecer os diferentes tipos de Instituições.</li> <li>• Relacionar-se com cada elemento da Instituição.</li> </ul>	
<b>Conteúdos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos físicos e materiais             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Espaço físico de trabalho e respectivos suportes</li> <li>○ Recursos básicos de uma Instituição/Organização                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalações sanitárias</li> <li>- Instalações para cuidados de saúde</li> <li>- Instalações de preparação e/ou confecção de refeições</li> <li>- Secção de economato</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Tipos de Instituições             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de Instituições                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Finalidades</li> <li>- Objectivos</li> <li>- Critérios de funcionamento</li> </ul> </li> <li>○ Características gerais das várias Instituições                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lares de 3.ª idade</li> <li>- Centros de dia</li> <li>- Centros de saúde</li> <li>- Berçário, creche e jardim-de-infância</li> <li>- ATL</li> <li>- Apoio domiciliário</li> <li>- Empresas de prestação de apoio social</li> </ul> </li> <li>○ Problemas e dificuldades mais frequentes                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horários de funcionamento</li> <li>- Plano básico de actividades e/ou funcionamento</li> <li>- Características socioprofissionais</li> <li>- Práticas religiosas</li> </ul> </li> <li>○ Organigrama de uma Instituição</li> <li>○ Relações inter-Instituições</li> <li>○ Necessidades gerais e específicas dos clientes/utilizadores</li> </ul> </li> <li>• O profissional na sua relação com a Instituição             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Regras de urbanidade na relação com terceiros</li> <li>○ Regras de urbanidade específicas segundo                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- A idade</li> <li>- O sexo</li> <li>- A situação profissional dos membros da Instituição</li> </ul> </li> <li>○ Regras de urbanidade segundo as circunstâncias                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zonas de espaço público</li> <li>- Zonas de espaço privado</li> </ul> </li> <li>○ Relações profissionais e relações familiares</li> <li>○ Meios de comunicação interpessoais</li> <li>○ Noções de hierarquia profissional</li> </ul> </li> </ul>		

3517APCDI

**Cuidados humanos básicos - higiene e apresentação pessoal**

**Carga horária**  
100 horas

**Objectivo(s)**

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

**Conteúdos**

- O profissional na prestação de cuidados - higiene e apresentação pessoal
  - Importância do uso da farda de trabalho
  - Importância de cuidar da limpeza da farda de trabalho
  - Principais regras de apresentação pessoal, relativamente ao arranjo do cabelo, mãos e calçado
  - Principais regras de higiene pessoal
  - Regras de protocolo e etiqueta
- Cliente/utilizador - higiene básica
  - Técnicas de banho relativamente a casos específicos
    - Doentes
    - Idosos
    - Bebés e crianças
    - Acamados
  - Cuidados de apresentação e bem-estar
  - Cuidados de higiene oral e higiene corporal
  - Lavagem das mãos
  - Fazer a cama com e sem cliente/utilizador

3518APCDI

**Cuidados humanos básicos - alimentação e mobilidade**

**Carga horária**  
100 horas

**Objectivo(s)**

- Aplicar técnicas de alimentação e eliminação a clientes/utilizadores dependentes e semi-dependentes, sob supervisão.
- Aplicar técnicas de mobilidade e posicionamento a clientes/utilizadores dependentes e semi-dependentes, sob supervisão.

**Conteúdos**

- Alimentação e eliminação
  - Alimentação dos clientes/utilizadores dependentes e semi-dependentes
  - Preparação dos tabuleiros de refeição
  - Manipulação de urinóis e arrastadeiras
- Mobilidade e posicionamento
  - Transferências entre
    - A cama e a cadeira
    - A cama e a zona de banho
  - Transporte em
    - Andarilho
    - Canadianas
    - Cadeira de rodas
  - Técnicas de posicionamento e/ou mobilidade

7338PCDI

## Práticas de segurança, higiene e saúde

**Carga horária**

100 horas

### Objectivo(s)

- Identificar as normas e procedimentos básicos de segurança, higiene e saúde no trabalho.

### Conteúdos

- Meios e regras de segurança
  - Vestuário de protecção
  - Supressão da negligência e falta de atenção (regras de arrumação, ...)
  - Protecção de máquinas
  - Estabelecimento de condições de trabalho facilitadoras de segurança (ergonomia)
- Causas de acidentes no trabalho
- Componentes da caixa de primeiros socorros
  - Desinfectantes
  - Pensos e garrotes
  - Tesouras, pinças e outros
- Colaboração em situações de emergência, seguindo instruções directas das pessoas responsáveis

3520APCDI

## Higienização de espaços e equipamentos

**Carga horária**

100 horas

### Objectivo(s)

- Aplicar as técnicas básicas de higienização de materiais e utensílios, sob supervisão.
- Organizar o serviço de higienização dos espaços, em contexto institucional e no domicílio, sob supervisão.
- Utilizar os principais tipos de equipamentos de higienização, sob supervisão.

### Conteúdos

- Higienização - materiais e utensílios
  - Conceitos básicos de química de materiais
  - Produtos básicos de limpeza
  - Utensílios básicos de higienização
  - Utilização dos utensílios e produtos de limpeza
- Higienização de espaços
  - Regras de organização do serviço de higienização
  - Técnicas específicas de higienização
    - Revestimentos
    - Móveis
    - Tecidos
  - Higienização
    - Centros de cuidados humanos/similares
    - Lares
    - Centros de dia
    - Domicílio
    - Berçário, creche e jardim-de-infância
    - ATL
  - Higienização de espaços específicos
    - Salas de convívio
    - Quartos/dormitórios
    - Unidades de saúde
    - Refeitórios
    - Espaços comuns
    - Gabinetes e escritórios
    - Instalações sanitárias
    - Espaços exteriores
- Equipamentos de higienização
  - Livros de instruções e ficha técnica dos equipamentos
  - Regras básicas de manutenção e limpeza de equipamento e utensílios
  - Ficha de arranjos

3521APCDI

## Decoração de espaços

**Carga horária**

50 horas

### Objectivo(s)

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

### Conteúdos

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

3522APCDI

## Tratamento de plantas e de animais

**Carga horária**

50 horas

### Objectivo(s)

- Efectuar arranjos florais, sob supervisão.
- Aplicar as regras básicas de tratamento de plantas, sob supervisão.
- Aplicar as regras básicas de tratamento de animais domésticos, sob supervisão.

### Conteúdos

- Arranjos florais
  - Plantas de interior
  - Arranjos florais
    - Naturais
    - Artificiais
- Tratamento de plantas
  - Aspectos básicos da constituição das plantas
  - Principais plantas ornamentais
  - Plantas de jardim e plantas de interior
  - Principais regras de cuidados de plantas
- Tratamento de animais
  - Aspectos básicos da biologia animal
  - Principais características biológicas dos diversos animais domésticos
  - Regras e cuidados de alimentação e higiene dos animais domésticos

3523APCDI

Lavandaria e tratamento de roupa

**Carga horária**

100 horas

**Objectivo(s)**

- Aplicar os princípios gerais da lavagem da roupa, sob supervisão.
- Reconhecer os factores que intervêm na limpeza têxtil.
- Colaborar na organização do serviço de lavandaria e rouparia.
- Efectuar pequenos arranjos de costura, sob supervisão.

**Conteúdos**

- Lavandaria
  - Lavagem manual e lavagem mecânica
  - Tipos de máquinas
    - Máquina de lavar
    - Máquina de secar
  - Princípios e processos básicos de lavagem de roupa
- Limpeza têxtil
  - Principais fibras têxteis
  - Métodos de identificação de nódoas
  - Regras gerais de eliminação de nódoas
  - Produtos de lavagem
    - Detergentes naturais
    - Detergentes sintéticos
  - O processo de limpeza a seco
  - Técnicas adequadas ao tratamento da roupa de tinturaria
  - Processo de lavagem de roupa de doentes
  - Etiquetas e símbolos internacionais de conservação têxtil
- Serviço de lavandaria e rouparia
  - Trabalhos diários e trabalhos periódicos
  - Técnicas de passar a ferro em função das peças de roupa
  - Dobragem e arrumação da roupa
- Arranjos de costura
  - Técnicas básicas de costura
  - Equipamento de costura
    - Máquinas
    - Utensílios
  - Aplicações da costura à mão

3524APCDI

**Aquisição, armazenagem e conservação de produtos**

**Carga horária**

50 horas

**Objectivo(s)**

- Colaborar na aquisição de produtos.
- Aplicar os processos básicos de armazenagem e conservação de produtos, sob supervisão.

**Conteúdos**

- Armazenagem e conservação de produtos
  - Produtos perecíveis e produtos não perecíveis
  - Regras de armazenagem de produtos
  - Embalagem e rotulagem
  - Armazenagem de medicamentos
  - Noções básicas de defesa do consumidor
  - Equivalências: pesos e medidas

3297APCDI

Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)

**Carga horária**

25 horas

**Objectivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

3525APCDI

**Dietética e confecção dos alimentos**

**Carga horária**

50 horas

**Objectivo(s)**

- Reconhecer as necessidades básicas alimentares do organismo.
- Cuidar da dieta segundo o grupo etário, sob supervisão.
- Reconhecer os princípios gerais da confecção de alimentos.

**Conteúdos**

- Necessidades alimentares do organismo
  - Necessidades alimentares do organismo
  - Nutrientes energéticos e não energéticos
  - Grupos alimentares
  - Nova roda de alimentos
  - Elaboração de planos nutricionais
  - Requisitos nutricionais e ingestões recomendadas
- Dieta e grupo etário
  - Nutrição segundo a idade
    - Idosos
    - Adultos
    - Bebés, crianças e adolescentes
- Princípios gerais da confecção
  - Noções de dietética
  - Princípios gerais da confecção de alimentos
  - Controlo das condições de preparação e distribuição de alimentos
  - Nutrição em situações especiais
    - Desidratação
    - Carência proteica ou vitamínica
    - Desnutrição
    - Imobilização
    - Infecção
    - Estados terminais
  - Nutrição em determinadas doenças
    - Úlceras gástricas e duodenais
    - Insuficiências biliares
    - Insuficiência cardíaca e hipertensão
    - Diabetes
    - Obesidade

3526APCDI

**Produção alimentar - cuidados de higienização pessoal e dos materiais**

**Carga horária**  
100 horas

**Objectivo(s)**

- Reconhecer os cuidados na apresentação e higiene pessoal bem como na higienização dos materiais.
- Identificar o equipamento e material de cozinha.
- Aplicar os cuidados de higiene pessoal, sob supervisão.
- Aplicar os cuidados de higienização dos locais, equipamentos e utensílios, sob supervisão.

**Conteúdos**

- O profissional no serviço de refeições
  - Higiene pessoal
    - Mãos
    - Cabelo
    - Calçado
  - Higiene do vestuário de trabalho
  - Higienização dos locais, materiais e utensílios
  - Normas e regras de higiene no manuseamento de alimentos
- Higienização do equipamento e material de cozinha
  - Zonas de cozinha

3527APCDI

**Produção alimentar - confecção de alimentos**

**Carga horária**  
100 horas

**Objectivo(s)**

- Aplicar técnicas básicas de corte, preparação e confecção de alimentos, sob supervisão.

**Conteúdos**

- Tipos de carne
- Tipos de peixe
- Tipos de acompanhamentos
- Tipos de condimentos
- Corte
  - Carnes
  - Peixes
  - Legumes
  - Tubérculos
- Preparação e confecção de pratos básicos de:
  - Carnes
  - Peixes
- Preparação e confecção de pratos básicos de:
  - Caldos e sopas
  - Entradas e saladas
  - Acompanhamentos
  - Molhos básicos e derivados
- Técnicas e métodos de confecção
  - Cozer
  - Estufar
  - Guisar
  - Fritar
  - Assar
  - Grelhar
  - Saltear
  - Escalfar
  - Tempos e temperaturas
- Vocabulário gastronómico simples

3528APCDI

**Produção alimentar - pastelaria e sobremesas**

**Carga horária**

100 horas

**Objectivo(s)** • Aplicar técnicas básicas de preparação e confeção de bolos e sobremesas, sob supervisão.

**Conteúdos**

- Pastelaria básica
  - Bolos simples
  - Decoração de bolos
- Doces
  - Doces de colher
  - Doces frios
  - Doces semi-frios
  - Gelados
- Preparação de ingredientes
- Processos de confeção
  - Diferentes tipos de pontos
  - Tempos e temperaturas
- Fruta
  - Descasque
  - Corte

3529APCDI

**Produção alimentar - queijos e bebidas**

**Carga horária**

50 horas

**Objectivo(s)** • Identificar e seleccionar queijos e bebidas, sob supervisão.

**Conteúdos**

- Queijos
  - Tipos de queijos
  - Qualidades de queijos
- Bebidas
  - Tipos de bebidas
    - Bebidas alcoólicas
    - Bebidas não alcoólicas
    - Água
    - Leite
    - Cacau
    - Sumos de fruta e legumes
    - Batidos de fruta
    - Café
  - Técnicas de preparação de bebidas não alcoólicas

3530APCDI

**Produção alimentar - aquisição e armazenagem**

**Carga horária**

75 horas

**Objectivo(s)** • Identificar e aplicar os princípios básicos de aquisição e armazenagem dos produtos alimentares, sob supervisão.

**Conteúdos**

- Legislação alimentar, regulamento do comércio de alimentos e abastecimento de água
- Armazenagem dos produtos alimentares
- Conservação dos alimentos
  - Processos
  - Utilização do equipamento frigorífico
  - Aspectos higieno-sanitários referentes à conservação de alimentos

3531APCDI

**Produção alimentar - mise-en-place**

**Carga horária**

75 horas

**Objectivo(s)**

- Identificar o equipamento e os utensílios do serviço de mesa.
- Realizar o mise-en-place básico e de algumas situações especiais, com supervisão.
- Preparar o arranjo e disposição das mesas e tabuleiros, sob supervisão.

**Conteúdos**

- Serviço de mesa
  - Equipamento e material do serviço de mesa
    - Roupa de mesa
    - Loiças
    - Serviço de copos
    - Faqueiro
    - Equipamentos auxiliares
  - Higienização e conservação dos
    - Locais
    - Equipamentos
    - Utensílios do serviço
- Mise-en-place
  - Mesas diárias
  - Mesas festivas
  - Tabuleiros
  - Carrinhos
    - Mise-en-place de serviços especiais
  - *Buffets*
  - Serviços volantes
  - *Room-service*
  - Serviço de pequenos-almoços
    - Serviço de cantinas e refeitórios
    - *Self service*
    - Serviço de chá e infusões
- Decoração de mesas e tabuleiros
  - Arranjos de mesas ou tabuleiros em ocasiões festivas
    - Natal
    - Páscoa
    - Santos Populares
    - Aniversários
    - Visitas
  - Decorações regionais
  - Arranjos de acordo com a idade e o gosto do cliente/utilizador

3532APCDI

Atendimento personalizado

**Carga horária**

50 horas

**Objectivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

3533APCDI

Recepção e encaminhamento

**Carga horária**

50 horas

**Objectivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

3534APCDI

**Animação e lazer**

**Carga horária**

50 horas

**Objectivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

3535APCDI

**Ética profissional e legislação laboral**

**Carga horária**

50 horas

**Objectivo(s)**

- Reconhecer os princípios gerais da ética profissional.
- Reconhecer os principais direitos e deveres do profissional no desempenho da sua actividade.

**Conteúdos**

- Ética profissional
  - Noções de ética geral
  - Noções de ética profissional
  - Trabalho profissional
  - Sigilo profissional
  - Profissionalismo e dimensão humana
  - Gestão de conflitos interpessoais
- Direitos e deveres do profissional
  - Direitos e deveres do profissional
  - Áreas de actuação hierárquica
    - Hierarquia vertical
    - Hierarquia horizontal
  - Legislação da defesa dos direitos da "pessoa individual"

7339PCDI

Cuidados continuados

**Carga horária**

75 horas

**Objectivo(s)**

- Auxiliar nos serviços prestados ao doente em cuidados continuados, sob supervisão.

**Conteúdos**

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

7340PCDI

**Acompanhamento da criança**

**Carga horária**

50 horas

**Objectivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

#### 4. Sugestão de Recursos Didáticos

---

- Manual de socorrismo - Escola de Socorrismo Cruz Vermelha Portuguesa, 6.ª edição.
- Fichas de cuidados de enfermagem - Hallouët, Pascal; Eggers, Jérôme; Malaquin-Pavan, Evelyne – Lisboa, CLIMEPSI EDITORES, 2006.
- Feridas e úlceras cutâneas - Costa, Ribeiro et al, Editora Formasau.
- Cuidar de idosos - Costa, Maria Arminda, Editora Formasau.
- Ética nos cuidados de saúde - Parente, Paulo, Queirós, Paulo e Filipe, Firmino, Editora Formasau.
- Técnicas de reabilitação - Queirós, Paulo et al, 4ª ed. Editora Formasau, ISBN, 972-8485-02-6
- Manual de reanimação intra-hospitalar - Antunes, Celínia, Editora Formasau, 2009.
- Cuidadores informais de doentes com AVC - Marques, Sónia, Formasau, 2007.
- Cuidados continuados - Augusto, Berta et al.
- Prevenção e tratamento de úlceras - Furtado, Kátia.
- O idoso: problemas e realidades - Cordeiro, Maria.