

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DE DUPLA CERTIFICAÇÃO



EM VIGOR



Nível de Qualificação: **4**

**Área de Educação e
Formação**

762 . Trabalho Social e Orientação

**Código e Designação
da qualificação**

762RA184 - Técnico/a de Apoio à Família e à Comunidade

**Modalidades de
Educação e Formação**

Cursos de Educação e Formação de Adultos

**Total de pontos de
crédito**

**200,25
(inclui 20 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)**

**Publicação e
atualizações**

Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) N.º 5 de 08 de fevereiro de 2026 com entrada em vigor a 08 de fevereiro de 2026.

Observações

1. Organização do Referencial de Formação

1.1 Condição de acesso: 9º ano

Áreas de Competências Chave: Cidadania e Profissionalidade

Código	UFCD	Horas
CP_1	Liberdade e responsabilidade democráticas	50
CP_4	Processos identitários	50
CP_5	Deontologia e princípios éticos	50

Áreas de Competências Chave: Sociedade, Tecnologia e Ciência

Código	UFCD	Horas
STC_5	Redes de informação e comunicação	50
STC_6	Modelos de urbanismo e mobilidade	50
STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50

Áreas de Competências Chave: Cultura, Língua e Comunicação

Código	UFCD	Horas
CLC_5	Cultura, comunicação e média	50
CLC_6	Culturas de urbanismo e mobilidade	50
CLC_7	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50
...	UFCD OPCIONAIS	50
...	UFCD OPCIONAIS	50

Notas:

As UFCD opcionais devem ser selecionadas a partir do referencial de formação global na sua componente de formação de base constante no ponto 2. Estas UFCD podem ser mobilizadas a partir das UFCD de língua estrangeira (caso o adulto não detenha competências neste domínio) ou de qualquer uma das áreas de competências-chave.

Área de Carácter Transversal
PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGENS
85 h

1.2 Condição de acesso: 10º ano

Áreas de Competências Chave: Sociedade, Tecnologia e Ciência

Código	UFCD	Horas
STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50

Áreas de Competências Chave: Cultura, Língua e Comunicação

Código	UFCD	Horas
CLC_7	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50
...	UFCD OPCIONAIS	50
...	UFCD OPCIONAIS	50

Notas:

As UFCD opcionais devem ser selecionadas a partir do referencial de formação global na sua componente de formação de base constante no ponto 2. Estas UFCD podem ser mobilizadas a partir das UFCD de língua estrangeira (caso o adulto não detenha competências neste domínio) ou de qualquer uma das áreas de competências-chave.

Área de Carácter Transversal
PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGENS
70 h

1.3 Condição de acesso: 11º ano

Áreas de Competências Chave: Sociedade, Tecnologia e Ciência

Código	UFCD	Horas
STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50

Áreas de Competências Chave: Cultura, Língua e Comunicação

Código	UFCD	Horas
CLC_7	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50

Área de Carácter Transversal
PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGENS
65 h

2. Referencial de Formação Global

Formação de Base

Áreas de Competências Chave: Cidadania e Profissionalidade

Código	UFCD	Horas
CP_1	Liberdade e responsabilidade democráticas	50
CP_2	Processos sociais de mudança	50
CP_3	Reflexão e crítica	50
CP_4	Processos identitários	50
CP_5	Deontologia e princípios éticos	50
CP_6	Tolerância e mediação	50
CP_7	Processos e técnicas de negociação	50
CP_8	Construção de projetos pessoais e sociais	50

Áreas de Competências Chave: Sociedade, Tecnologia e Ciência

Código	UFCD	Horas
STC_1	Equipamentos - princípios de funcionamento	50
STC_2	Sistemas ambientais	50
STC_3	Saúde - comportamentos e instituições	50
STC_4	Relações económicas	50
STC_5	Redes de informação e comunicação	50
STC_6	Modelos de urbanismo e mobilidade	50
STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50

Áreas de Competências Chave: Cultura, Língua e Comunicação

Código	UFCD	Horas
CLC_1	Equipamentos - impactos culturais e comunicacionais	50
CLC_2	Culturas ambientais	50
CLC_3	Saúde - língua e comunicação	50

Formação de Base

CLC_4	Comunicação nas organizações	50
CLC_5	Cultura, comunicação e mídia	50
CLC_6	Culturas de urbanismo e mobilidade	50
CLC_7	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50
CLC_LEI_1	Língua estrangeira - iniciação - inglês	50
CLC_LEI_2	Língua estrangeira - iniciação - francês	50
CLC_LEI_3	Língua estrangeira - iniciação - alemão	50
CLC_LEI_4	Língua estrangeira - iniciação - espanhol	50
CLC_LEI_5	Língua estrangeira - iniciação - italiano	50
CLC_LEC_1	Língua estrangeira - continuação - inglês	50
CLC_LEC_2	Língua estrangeira - continuação - francês	50
CLC_LEC_3	Língua estrangeira - continuação - alemão	50
CLC_LEC_4	Língua estrangeira - continuação - espanhol	50
CLC_LEC_5	Língua estrangeira - continuação - italiano	50

Notas:

A esta carga horária poderão ainda acrescer entre 50 e 100 horas correspondentes às UFCD de língua estrangeira, caso o adulto revele particulares carências neste domínio.

Área de Carácter Transversal
PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGENS
10 h - 85 h

Total de Pontos de Crédito da Formação de Base: 70

Componente Tecnológica

OBRIGATÓRIAS

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC04686	1	Prestar informação sobre o setor dos serviços de apoio à família e à comunidade	2,25
UC04153	2	Desenvolver políticas de intervenção social	2,25
UC04687	3	Identificar e articular respostas sociais no apoio à família e à comunidade	2,25
UC00033	4	Comunicar e interagir em contexto profissional	4,5
UC00034	5	Colaborar e trabalhar em equipa	4,5
UC03488	6	Identificar as estruturas anatómicas no corpo humano	4,5
UC03489	7	Reconhecer patologias nos sistemas do corpo humano	4,5
UC04688	8	Analisar o processo de envelhecimento e as necessidades de apoio da pessoa idosa	4,5
UC04689	9	Apoiar pessoas com deficiência e incapacidades em contexto familiar e comunitário	2,25
UC04690	10	Planear e organizar o apoio à prestação de cuidados	4,5
UC04691	11	Organizar e prestar cuidados de apoio à vida quotidiana da pessoa na realização de atividades instrumentais no contexto de apoio à família e à comunidade	4,5
UC04692	12	Organizar e prestar apoio nos cuidados básicos de higiene e apresentação pessoal no contexto de apoio à família e à comunidade	4,5
UC04693	13	Organizar e prestar apoio nos cuidados básicos de alimentação e hidratação no contexto de apoio à família e à comunidade	4,5
UC04694	14	Preparar e apoiar a mobilização, transferência e transporte de pessoas no apoio à família e à comunidade	4,5
UC04695	15	Acompanhar o estado de saúde da pessoa no apoio à família e à comunidade	2,25
UC04696	16	Implementar as normas de segurança e saúde nos serviços de apoio à família e à comunidade	2,25
UC04697	17	Prevenir e controlar infeções na higienização de roupas, espaços, materiais e equipamentos	4,5
UC04698	18	Separar e encaminhar resíduos em contexto de apoio à família e à comunidade	2,25
UC04699	19	Atuar em situações de emergência nos serviços de apoio à família e à comunidade	2,25
UC04700	20	Atuar em situações de segurança de pessoas e bens nos serviços de apoio à família e à comunidade	2,25
UC04701	21	Prevenir a negligência, abusos e/ou maus-tratos no apoio à família e à comunidade	2,25

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC04702	22	Apoiar a pessoa e/ou família nos diferentes ciclos de vida e em situações de crise	2,25
UC04703	23	Desenvolver atividades de animação no apoio à família e à comunidade	4,5
UC04704	24	Promover a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação disponíveis para o apoio à família e à comunidade	2,25
UC00434	25	Implementar medidas de segurança e proteção de dados em ambientes digitais	2,25
UC04705	26	Adotar práticas de gestão da qualidade no apoio à família e à comunidade	4,5
UC04706	27	Interagir em inglês no contexto de apoio à família e à comunidade	4,5
Total de pontos de crédito:			92,25

¹Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

Para obter a qualificação de Técnico/a de Apoio à Família e à Comunidade, para além das UC Obrigatórias, **terão também de ser realizadas UC Opcionais correspondentes ao total de 18 pontos de crédito.**

OPCIONAIS			
Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC04707	1	Interagir em língua estrangeira no contexto de apoio à família e à comunidade	4,5
UC04708	2	Gerir a viatura de apoio domiciliário	2,25
UC04176	3	Desenvolver atividades de animação através da expressão plástica	4,5
UC04177	4	Desenvolver técnicas de animação através da expressão musical e corporal	4,5

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC00066	5	Aplicar a expressividade corporal em contexto profissional	2,25
UC04709	6	Apoiar a inclusão social e comunitária da pessoa com deficiência ou incapacidade	2,25
UC04710	7	Apoiar a inclusão social e comunitária da pessoa idosa	2,25
UC00077	8	Aplicar storytelling na comunicação	2,25
UC04155	9	Promover os direitos e deveres fundamentais dos cidadãos	4,5
UC00104	10	Preparar o serviço de assistência pessoal no apoio à vida independente de pessoas com deficiência ou incapacidade	2,25
UC00105	11	Realizar o serviço de assistência pessoal no apoio à vida independente da pessoa com deficiência ou incapacidade	2,25
UC00379	12	Comunicar em Língua Gestual Portuguesa	4,5
Total de pontos de crédito da Componente Tecnológica:			110,25

¹Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

4. Desenvolvimento das Unidades de Competência

Componente Tecnológica

UC04686	Prestar informação sobre o setor dos serviços de apoio à família e à comunidade
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Analisar a informação requerida acerca do setor.
- Informar e esclarecer a pessoa apoiada e família/ cuidadores sobre o setor.
- Informar e esclarecer a pessoa apoiada e família/ cuidadores sobre o âmbito de atuação, funções, atividades e responsabilidades do Técnico de Apoio à Família e à Comunidade.

Conhecimentos

- Setor do Apoio à Família e à Comunidade - antecedentes históricos.
- Influência socioeconómica do setor.
- Novas tendências do setor – novas formas de prestação de serviços.
- Estratégias de serviços.
- Fatores críticos de sucesso do setor.
- Comunicação e relacionamento interpessoal.
- Organismos nacionais do setor.
- Organismos internacionais do setor.
- Definição, características e classificação do Apoio à Família e à Comunidade.
- Legislação da atividade.
- Técnico de Apoio à Família e à Comunidade - enquadramento legal da atividade, evolução da função em Portugal.
- Âmbito de intervenção do Técnico de Apoio à Família e à Comunidade.
- Funções, atividades e responsabilidades do Técnico de Apoio à Família e à Comunidade.
- Atuação de acordo com normas e orientações dos técnicos responsáveis.

Aptidões

- Identificar a evolução e a influência socioeconómica do setor.
- Enumerar as novas tendências do setor.
- Descrever o setor, a nível nacional e internacional.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva.
- Aplicar técnicas de interação orais e escritas.
- Informar acerca dos organismos nacionais e internacionais do setor.
- Informar acerca da função das diferentes entidades nacionais, regionais e locais relacionadas com o setor.
- Diferenciar a estrutura, organização e divisão funcional dos estabelecimentos do setor.
- Informar sobre as diferentes atividades do setor.
- Interpretar legislação relativa ao setor e à atividade.
- Identificar o âmbito de intervenção do Técnico de Apoio à Família e à Comunidade.
- Informar acerca das funções, atividades e responsabilidades do Técnico de Apoio à Família e à Comunidade.
- Esclarecer as diferenças de atuação entre o Técnico de Apoio à Família e à Comunidade e os outros profissionais do setor.
- Informar sobre a importância da atuação de acordo com normas e orientações dos técnicos responsáveis.
- Informar acerca da necessária articulação entre o Técnico e os demais profissionais no âmbito da sua atividade.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Proatividade.
- Empenho.
- Sentido crítico.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS de Desempenho

Prestar informação sobre o setor dos serviços de apoio à família e à comunidade

- Contextualizando a sua evolução histórica, os principais marcos de desenvolvimento e o aparecimento de

serviços em expansão.

- Identificando os principais organismos do setor, suas atividades e funções.
- Informando acerca do âmbito de atuação, funções, atividades e responsabilidades do Técnico de Apoio à Família e à Comunidade.
- Adequando a comunicação ao tipo e à solicitação do interlocutor.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas.
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Relatórios de atividade setorial.
- Documentação técnica sobre o setor.
- Legislação reguladora do setor.

UC04153

Desenvolver políticas de intervenção social

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- **Relacionar os princípios do desenvolvimento sustentável (ODS) com os projetos desenvolvidos no âmbito da economia social e solidária.**
- **Reconhecer a função social do Estado e os objetivos das políticas sociais.**
- **Identificar os serviços e organismos das políticas sociais e os seus destinatários.**

Conhecimentos

- Enquadramento legal e institucional das políticas locais, regionais e nacionais.
- Desenvolvimento sustentável – definição, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU (ODS).
- Economia social – definição, integração nas organizações, pluralidade, terceiro setor, e economia solidária.

Aptidões

- Reconhecer a importância dos objetivos de desenvolvimento sustentável na melhoria da condição de vida das populações.
- Reconhecer a multidimensionalidade do terceiro setor.
- Analisar a integração das políticas sociais ao contexto comunitário.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Cooperação com a equipa.
- Empatia.

Conhecimentos

- Políticas sociais – função social do estado, objetivos das políticas sociais, saúde, educação, justiça, segurança social, habitação, emprego, migrações e integração social.
- Organismos nas diferentes áreas de políticas sociais.
- Serviços, equipamentos das políticas sociais e respetivos destinatários.
- Parcerias e articulação institucional.

Aptidões

- Mapear os problemas e potencialidades da comunidade.
- Identificar e mobilizar parcerias para articulação institucional.

Atitudes

- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Orientação para o resultado.
- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Respeito pela diversidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Desenvolver políticas de intervenção social

- Facilitando a comunicação e o diálogo comunitário e valorizando o seu contributo para a promoção do bem-estar de todos os cidadãos.
- Reconhecendo a diversidade dos contextos de atuação em animação e mediação e ajustando as práticas de forma consensualizada, colaborativa e participativa.
- Promovendo o alinhamento das respostas institucionais com as necessidades dos destinatários.

Contexto (de uso de competência)

- Instituições públicas e privadas, IPSS, ONG.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documento de apresentação dos ODS.
- Legislação setorial e específica.
- Conta satélite da Economia social.
- Relatórios de atividade setorial.
- Documentação técnica sobre o setor.

UC04687

Identificar e articular respostas sociais no apoio à família e à comunidade

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- Distinguir as diferentes respostas sociais existentes no apoio à família e à comunidade.
- Identificar as necessidades da pessoa e/ou família passíveis de enquadramento em respostas sociais adequadas.
- Colaborar na articulação com organismos, instituições e redes de apoio social.
- Apoiar a pessoa e/ou família no acesso à informação sobre respostas sociais e apoios disponíveis.

Conhecimentos

- Respostas sociais - definição.
- Importância das diferentes respostas sociais.
- Tipologia de respostas sociais - apoio domiciliário, estruturas residenciais, centros de dia e de convívio, apoios à deficiência e incapacidade, apoios à infância e juventude.
- Modos de gestão e funcionamento das respostas sociais.
- Legislação enquadradora das respostas sociais.
- Organismos e instituições no apoio à família e à comunidade - rede de serviços públicos, rede solidária e do setor social.
- Parcerias e redes de apoio formal e informal.
- Direitos humanos, direitos sociais e direitos dos utentes.
- Política de cuidados em Portugal.
- Apoios sociais à família e comunidade.
- Tipos de cuidador (informal, formal e profissional).

Aptidões

- Reconhecer diferentes respostas sociais existentes a nível local e nacional.
- Identificar tipologias de respostas sociais em função das necessidades a que respondem.
- Pesquisar informação atualizada sobre respostas sociais e entidades prestadoras.
- Recolher informação sobre as necessidades da pessoa e/ou família.
- Relacionar necessidades da pessoa e/ou família com respostas sociais adequadas.
- Contactar instituições e serviços, seguindo orientações definidas.
- Transmitir informação entre a pessoa apoiada e os serviços.
- Apoiar a articulação com redes formais e informais de suporte social.
- Explicar os tipos de respostas sociais disponíveis.
- Orientar a pessoa e/ou família na procura de informação adequada.
- Apoiar o preenchimento ou organização de informação necessária para aceder aos apoios.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Proatividade.
- Empenho.
- Sentido crítico.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Cooperação com a equipa.
- Resolução de problemas.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Identificar e articular respostas sociais no apoio à família e à comunidade

- Recolhendo informação de forma ética e respeitadora da pessoa apoiada.

- Considerando as necessidades das pessoas apoiadas, respeitando os direitos dos utentes, o enquadramento legal e as orientações da equipa técnica.
- Colaborando eficazmente com instituições e redes de apoio.
- Prestando informação correta, clara e acessível e promovendo o acesso informado aos apoios disponíveis por parte da pessoa apoiada e/ou família.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas.
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, centros de reabilitação profissional, instituições de educação.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação setorial.
- Documentação técnica sobre as respostas sociais.
- Contactos institucionais e redes locais.
- Materiais informativos para utentes e família.

UC00033

Comunicar e interagir em contexto profissional

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Preparar a mensagem a comunicar em contexto profissional.
- Informar e esclarecer diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.

Conhecimentos

- Princípios da comunicação e do relacionamento interpessoal – processo, funções e elementos intervenientes.
- Fatores facilitadores e inibidores da comunicação.
- Comunicação verbal (oral e escrita) e comunicação não-verbal – cinésica (movimentos corporais, gestos, expressão facial e postura), paralinguística (tom, projeção da voz, pausas no discurso, sorriso, outros) e proxémica (distância espacial face a alguém).

Aptidões

- Organizar a informação a comunicar.
- Adaptar a comunicação oral e escrita ao interlocutor e ao contexto.
- Interpretar informação de diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.
- Identificar as expectativas do interlocutor.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a imagem e postura profissional.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empatia.

Conhecimentos

- Canais de comunicação presencial e não presencial.
- Comunicação telefónica - técnicas de atenção telefónica, expressão verbal e sorriso “telefónico”.
- Comunicação através da internet (navegadores, email, redes sociais, mensagens) – técnicas.
- Comunicação escrita – normas.
- Processo de escrita - planificação, textualização e revisão.
- Características dos estilos de comunicação - agressivo, passivo, manipulador, assertivo.
- Comunicação assertiva – vantagens, componentes verbais e não-verbais, técnicas.
- Escuta ativa, empatia e controlo emocional.
- Processamento interno da informação – fonético, literal (significado) e reflexivo (empático).
- Perguntas no processo de comunicação – abertas, fechadas, retorno, reformulação.
- Mensagem - construção, adaptação, envio, receção e interpretação.
- Imagem e comunicação – autoimagem e autoconceito, primeiras impressões, expectativas e motivação.
- Técnicas de programação neurolinguística (PNL) na comunicação.
- Relações interpessoais no trabalho.
- Conflito nas relações interpessoais – tipos e técnicas de resolução de conflitos.
- Avaliação do processo de comunicação – *feedback*, resposta e reacção.

Aptidões

- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva.
- Formular questões, pedir esclarecimentos ou colocar dúvidas para interpretar e/ou explicitar a mensagem.
- Partilhar informação com diferentes interlocutores.
- Reportar informação profissional.
- Aplicar técnicas de interação orais e escritas.
- Aplicar técnicas de tratamento e resolução de conflitos.
- Autoavaliar o seu desempenho no âmbito do processo de comunicação.

Atitudes

- Controlo emocional.
- Autoconfiança.
- Respeito pela diferença.
- Autoconhecimento.
- Sentido crítico.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.

Critérios de Desempenho

Comunicar e interagir em contexto profissional

- Adaptando a linguagem e a comunicação ao tipo de canal utilizado, ao público-alvo e ao contexto.
- Demonstrando assertividade e uma imagem positiva de si e da sua organização.
- Demonstrando uma comunicação verbal e não verbal empática e ajustada ao interlocutor.
- Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a norma, aplicando técnicas de redação de documentos profissionais.
- Avaliando o resultado do seu desempenho e contributo para a melhoria do processo de comunicação.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia e audiovisuais.
- Ferramentas de interação e de comunicação.
- Boas práticas na comunicação.

UC00034

Colaborar e trabalhar em equipa

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- **Analisar a identidade pessoal e partilhada e respetivos comportamentos associados.**
- **Colaborar na aplicação de dinâmicas facilitadoras do trabalho em equipa.**
- **Colaborar na definição de estratégias de resolução de problemas e de tomada de decisão.**

Conhecimentos

- Identidade pessoal, social e profissional.
- Fenómenos da dinâmica de grupo - influência social e papel social, normas sociais, atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores, padrão de grupo e motivação individual.
- Trabalho em equipa - fatores pessoais, relacionais e organizacionais.

Aptidões

- Identificar e analisar os estilos comportamentais individuais.
- Identificar as competências individuais.
- Identificar os papéis dos membros da equipa - competências e responsabilidades.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autoconhecimento.
- Automotivação.
- Assertividade.

Conhecimentos

- Equipa de trabalho - princípios de organização de grupo vs. equipa de trabalho, estilos comportamentais, estrutura e fases de desenvolvimento da equipa, percepção de desempenho individual, formas e técnicas de organização, cooperação e colaboração.
- Comunicação assertiva - verbal e não-verbal, fatores facilitadores e inibidores.
- Canais de comunicação presencial e não presencial.
- Importância da comunicação no trabalho entre equipas - fluxos de comunicação, comunicação vertical e horizontal, feedback do desempenho.
- Técnicas de negociação, de resolução de problemas e de tomada de decisão.
- Gestão de tempo – técnicas, planeamento, autoavaliação e otimização das tecnologias.
- Trabalho online ou teletrabalho - condições facilitadoras, equipas 4D e atitude partilhada.
- Saúde no trabalho - síndrome de *burnout*.
- Organização das equipas na área profissional.

Aptidões

- Reconhecer a fase de desenvolvimento de competências na qual a equipa se encontra.
- Identificar os valores e as principais competências necessários para a equipa atingir o(s) objetivo(s) traçado(s).
- Colaborar na definição dos mecanismos de coesão e controlo na equipa.
- Colaborar na definição de tarefas e prazos para alcançar os objetivos traçados.
- Participar na execução de tarefas predefinidas para a equipa.
- Aplicar técnicas de comunicação em diferentes contextos.
- Utilizar ferramentas de comunicação.
- Partilhar informação presencialmente e/ou online.
- Formular ideias e sugestões em diferentes contextos comunicacionais.
- Trocar conhecimentos e experiências.
- Identificar os princípios subjacentes à tomada de decisão.
- Analisar problemas e tomar decisões.
- Desenvolver rotinas em equipa em momentos formais, informais, presenciais e online.
- Reconhecer sinais de *burnout* próprio e/ou dos colegas.

Atitudes

- Empatia.
- Escuta ativa.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido crítico.
- Sentido criativo.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito e valorização das diferenças individuais.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS de Desempenho

Colaborar e trabalhar em equipa

- Mobilizando os recursos pessoais para a obtenção dos melhores resultados da equipa.
- Aplicando técnicas de comunicação e negociação adequadas aos interlocutores e ao contexto.
- Analisando problemas e propondo soluções.
- Gerando oportunidades de desenvolvimento e aprendizagem colaborativa.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à *internet*.
- Ferramentas de interação, de comunicação e produtividade.
- Recursos multimédia/audiovisuais.
- Boas práticas na comunicação.

UC03488

Identificar as estruturas anatómicas no corpo humano

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Identificar a estrutura anatómica dos principais sistemas e órgãos do corpo humano.
- Caracterizar os sistemas e órgãos e identificar as respetivas funções.

Conhecimentos

- Sistema respiratório.
- Sistema cardiovascular.
- Sistema linfático.
- Sistema digestivo.
- Sistema urinário.
- Sistema nervoso.
- Sistema endócrino.
- Sistema locomotor.
- Sistema reprodutor.
- Sistema imunitário.
- Órgãos dos sentidos.
- Pele.

Aptidões

- Identificar a constituição dos principais sistemas e órgãos do corpo humano.
- Reconhecer as funções dos sistemas e órgãos do corpo humano.
- Identificar sinais e sintomas de alerta.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Visão estratégica.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Resiliência.
- Sentido analítico.

Critérios de Desempenho

Identificar as estruturas anatómicas no corpo humano

- Reconhecendo a anatomia e fisiologia das estruturas desse(s) sistema(s)/órgão(s).
- Utilizando a nomenclatura e a terminologia anatómica.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Modelos anatómicos.
- Manual/ documentação de anatomia e patologia.

UC03489

Reconhecer patologias nos sistemas do corpo humano

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Reconhecer distúrbios no funcionamento dos sistemas/órgãos do corpo humano.
- Identificar as patologias mais frequentes.

Conhecimentos

- Principais patologias dos sistemas/órgãos – Diabetes; Hipertireoidismo e hipotireoidismo; Hipertensão arterial; Insuficiência cardíaca; Dislipidemia; Obesidade; Anemia; Doenças trombovenosas (trombose venosa profunda, varizes, tromboflebite); Asma; Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC); Ansiedade; Depressão; Doença de Parkinson; Doença de Alzheimer; Gripe; Infecções vaginais (vaginose bacteriana, candidíase vulvovaginal e tricomoníase). Hipertrofia benigna da próstata; Disfunção erétil.
- Enquadramento.
- Características clínicas.

Aptidões

- Caracterizar o funcionamento dos sistemas/órgãos do corpo humano.
- Distinguir as patologias mais frequentes.
- Interpretar sinais de alerta no funcionamento dos sistemas/órgãos do corpo humano.
- Reconhecer os aspetos a acautelar no âmbito de cada patologia e que possam impactar a intervenção na farmácia.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Visão estratégica.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Resiliência.

Conhecimentos

- Terapêutica Não Farmacológica e Terapêutica Farmacológica - excluindo a menção (através de texto ou imagem) a nomes comerciais.
- Intervenção da Farmácia.

Atitudes

- Sentido analítico.

CrITÉrios de Desempenho

Reconhecer patologias nos sistemas do corpo humano

- Reconhecendo os principais sinais de alerta no funcionamento desse(s) sistema(s)/órgão(s).
- Utilizando a nomenclatura e a terminologia anatômica.
- Respeitando a saúde e bem-estar do utente.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a vários contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Modelos anatômicos.
- Manual/documentação de anatomia e patologia.

UC04688	Analisar o processo de envelhecimento e as necessidades de apoio da pessoa idosa
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Caracterizar o processo de envelhecimento nas suas dimensões biológica, psicológica e social.**
- **Identificar os principais problemas de saúde associados ao envelhecimento e as suas implicações na prestação de cuidados de apoio.**
- **Analisar alterações na autonomia e funcionalidade e seu impacto na qualidade de vida e das necessidades de apoio da pessoa idosa.**

Conhecimentos

- Envelhecimento biológico, psicológico e social.
- Diferenças contextuais e culturais no processo de envelhecimento.
- Fatores que influenciam o envelhecimento - genética, estilo de vida e ambiente.
- Principais alterações biológicas do envelhecimento - estruturais (anatômicas), funcionais (fisiológicas), ritmos biológicos e sono, sensoriais (visão e audição), motoras (mobilidade e equilíbrio).
- Problemas de saúde mais comuns no idoso (diabetes, doenças cardiovasculares, doenças reumáticas, alterações cognitivas, alterações da visão, entre outras).
- Implicações das alterações funcionais na prestação de cuidados pessoais.
- Aspectos psicológicos do envelhecimento - funções cognitivas, envelhecimento emocional e suas características, saúde mental e bem-estar psicológico, estratégias para lidar com perdas (luto, reforma...).
- Perturbações mentais e comportamentais e suas consequências.
- Síndromes comportamentais associadas a disfunções fisiológicas e a fatores físicos.
- Alterações na autonomia e funcionalidades e impacto na qualidade de vida do idoso.
- Aspectos sociais do envelhecimento - redes de suporte familiar e social e envelhecimento saudável, importância da participação social e da atividade, desafios sociais do envelhecimento.
- Legislação relacionada com os direitos do idoso e as respostas sociais para os idosos.
- Caracterização e natureza das respostas sociais para os idosos.

Aptidões

- Reconhecer as principais alterações biológicas, psicológicas e sociais do envelhecimento.
- Adaptar a ação às diferenças culturais na abordagem ao envelhecimento.
- Interpretar sinais associados às alterações próprias da idade.
- Reconhecer os problemas de saúde mais comuns no envelhecimento.
- Reconhecer sinais e sintomas frequentes associados às principais patologias do idoso.
- Relacionar problemas de saúde com limitações funcionais no quotidiano.
- Adequar atitudes e práticas de apoio às condições de saúde identificadas.
- Abordar os cuidados ao idoso numa perspectiva holística.
- Colaborar na vigilância do estado de saúde, reportando alterações à equipa técnica.
- Observar alterações da autonomia nas atividades da vida diária.
- Identificar impactos das limitações funcionais na qualidade de vida da pessoa idosa.
- Apoiar a pessoa idosa na manutenção da autonomia possível, respeitando ritmos e capacidades.
- Adaptar a comunicação à pessoa idosa e às suas limitações sensoriais e cognitivas.
- Utilizar tecnologias assistivas e sistemas auxiliares de comunicação.
- Utilizar ferramentas de monitorização do idoso e do seu estado de saúde.
- Mobilizar recursos facilitadores da inclusão, participação e socialização do idoso.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Proatividade.
- Sentido de observação.
- Sentido crítico.
- Cooperação com a equipa.
- Rigor.
- Conduta profissional.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Papel do Técnico de Apoio à Família e à Comunidade nos cuidados à população idosa.
- Políticas para o envelhecimento ativo.
- Princípios dos cuidados centrados nos idosos - socialização, atividade, promoção da saúde, alimentação.
- Comunicar com a pessoa idosa - sistemas aumentativos e alternativos de comunicação.
- Tecnologias assistivas.
- Ferramentas para monitorização da saúde.

Critérios de Desempenho

Analisar o processo de envelhecimento e as necessidades de apoio da pessoa idosa

- Identificando alterações relevantes e fatores contextuais, e comunicando a informação de forma clara à equipa técnica.
- Ajustando a sua intervenção de apoio, respeitando orientações técnicas e promovendo conforto e segurança.
- Identificando alterações da autonomia e funcionalidade e adequando as práticas de apoio às necessidades da pessoa idosa.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação reguladora da atividade.
- Legislação sobre os direitos da pessoa idosa.
- Documentos de política orientada aos idosos e caracterização das respostas sociais ao idoso.
- Ajudas técnicas.
- Tecnologias assistivas, sistemas de comunicação e ferramentas de monitorização e respetivas fichas técnicas.

UC04689	Apoiar pessoas com deficiência e incapacidades em contexto familiar e comunitário
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Caracterizar deficiência, incapacidade e limitação.**
- **Caraterizar os tipos de deficiência e respetivas implicações no quotidiano e nos cuidados de apoio.**
- **Aplicar estratégias psicológicas, afetivas e comunicacionais no apoio a pessoas com deficiência e incapacidades.**

Conhecimentos

- Deficiência, incapacidade, limitação e participação – conceitos.
- Perspetivas históricas e culturais sobre a deficiência.
- Direitos e deveres da pessoa com deficiência - legislação nacional e internacional.
- Políticas públicas orientadas à deficiência - intervenção precoce, educação inclusiva, apoio ao emprego e à formação, reabilitação, adaptações físicas e acessibilidade física e digital, ajudas técnicas.
- Tipos e graus de deficiência - física, sensorial, intelectual, mental e múltipla.
- Classificação de causas, avaliação e diagnóstico da deficiência - métodos e abordagem multidisciplinar.
- Práticas e estratégias para a inclusão da pessoa com deficiência.
- Acessibilidade física e comunicacional - práticas, instrumentos e tecnologias de apoio.
- Papel da pessoa com deficiência, da família, dos profissionais e redes sociais na inclusão da pessoa com deficiência.
- Afetos, sexualidade e relações interpessoais na pessoa com deficiência.
- Aspetos psicossociais da deficiência - impacto no indivíduo e na família, saúde mental e emocional, autoestima, autonomia e independência.

Aptidões

- Distinguir deficiência, incapacidade e limitação.
- Reconhecer diferentes abordagens históricas e culturais da deficiência.
- Agir de acordo com os direitos das pessoas com deficiência e incapacidades.
- Distinguir tipos de deficiência e respetivas necessidades de apoio.
- Promover a autonomia e participação da pessoa com deficiência.
- Articular os cuidados com as necessidades da pessoa com deficiência, centrando a sua ação no indivíduo e na sua autonomia e direito de participação.
- Articular respostas numa perspetiva holística e multidisciplinar
- Reconhecer as implicações psicossociais da deficiência sobre o próprio e sobre a família.
- Garantir condições de acessibilidade física e digital no contexto da sua atuação.
- Adaptar a comunicação à pessoa com deficiência e às suas limitações sensoriais e cognitivas.
- Utilizar ajudas técnicas e tecnologias assistivas indicadas.
- Apoiar emocionalmente a pessoa com deficiência e a família.
- Reconhecer sinais de sobrecarga do cuidador e reportar à equipa técnica.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Proatividade.
- Empenho.
- Sentido de observação.
- Sentido crítico.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Cooperação com a equipa.
- Rigor.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Conduta profissional.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Comunicação com a pessoa com deficiência.
- Sistemas aumentativos e alternativos de comunicação.
- Tecnologias assistivas e ajudas técnicas.
- Tecnologias acessíveis.
- Processos psicológicos implicados no cuidador de pessoas com deficiência e incapacidades.

Critérios de Desempenho

Apoiar pessoas com deficiência e incapacidades em contexto familiar e comunitário

- Identificando o contributo da pessoa com deficiência, da família e dos profissionais, demonstrando capacidade para colaborar em contextos de intervenção que favoreçam a participação, a acessibilidade e a igualdade de oportunidades.
- Identificando tipos de deficiência e ajustando as práticas de apoio às necessidades funcionais observadas, de acordo com as orientações da equipa técnica.
- Aplicando estratégias de apoio psicológico, afetivo e comunicacional adequadas às características da pessoa com deficiência, promovendo bem-estar, segurança emocional, respeito pela intimidade e relações interpessoais positivas.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas.
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, centros de reabilitação profissional, instituições de educação.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação reguladora da atividade.
- Legislação sobre os direitos das pessoas com deficiência e incapacidades.
- Documentos de política orientada às pessoas com deficiência e incapacidades.
- Ajudas técnicas.
- Tecnologias assistivas, sistemas de comunicação e respetivas fichas técnicas.

UC04690

Planear e organizar o apoio à prestação de cuidados

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- **Planear os serviços diários, semanais e mensais.**
- **Organizar as rotinas diárias em função dos serviços a prestar, dos recursos disponíveis e das normas aplicáveis.**
- **Preparar e verificar os equipamentos, materiais e produtos necessários à realização do serviço.**
- **Registar, reportar e colaborar na monitorização da qualidade e segurança do serviço prestado.**

Conhecimentos

- Planeamento e organização de trabalho.
- Ferramentas de calendarização e gestão de agenda.
- Desenho dos serviços de acordo com as necessidades, competências e aspirações das pessoas apoiadas.
- Organização do trabalho e planeamento – normas legais aplicáveis (legislação laboral, contratação de seguros, licenças e autorizações, regras de utilização de espaços, normas específicas das atividades), recursos humanos, equipamentos e vestuário (estado de conservação e higiene), materiais documentais para a organização e para as pessoas apoiadas, meios de transporte, contratação de fornecedores, plano de segurança e gestão do risco, plano de contingência e emergência, influência de fatores externos (previsões meteorológicas).
- Avaliação da atividade – processos de avaliação, tratamento de resultados e avaliação periódica.
- Gestão de reclamações (Livro de Reclamações Eletrónico).
- Avaliação, segurança, sustentabilidade e qualidade na prestação do serviço.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Elaborar fichas de verificação dos procedimentos a cumprir nos serviços de apoio à família e à comunidade.
- Recolher dados de caracterização e necessidades da pessoa apoiada.
- Priorizar tarefas em função das necessidades identificadas.
- Utilizar ferramentas simples de planeamento e calendarização.
- Definir a calendarização diária, semanal e mensal.
- Comunicar com a pessoa apoiada, esclarecer as suas dúvidas e prestar as informações prévias necessárias.
- Resolver imprevistos e efetuar eventuais alterações ao serviço.
- Articular rotinas com outros profissionais e serviços.
- Verificar e acionar o cumprimento de normas legais.
- Selecionar equipamentos, materiais e produtos adequados ao serviço.
- Selecionar e verificar os meios de transporte.
- Colaborar na contratação de fornecedores externos.
- Verificar equipamentos e materiais requeridos para a atividade.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido criativo.
- Sentido crítico.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Rigor.
- Conduta profissional.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Colaborar na aquisição, por compra ou aluguer, dos equipamentos em falta.
- Verificar o prazo de validade, estado de conservação, segurança e condições de higiene e limpeza do equipamento.
- Preencher registos de serviço, ocorrências e não conformidades.
- Comunicar situações relevantes à equipa técnica.
- Colaborar na análise de inquéritos de satisfação à pessoa apoiada, formulários de avaliação de desempenho da equipa e comentários nas redes sociais.
- Colaborar na elaboração de relatórios de incidentes e acidentes e proposta de medidas para otimizar as condições de segurança.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

CrITÉrios de Desempenho

Planear e organizar o apoio à prestação de cuidados

- Definindo a calendarização e assegurando a articulação entre atividades e serviços.
- Definindo serviços em função das necessidades, competências, aspirações e perfil da pessoa apoiada.
- Organizando os equipamentos, materiais e produtos de forma adequada, garantindo condições de segurança, higiene e funcionalidade.
- Registando e reportando informação relevante sobre a execução do serviço, contribuindo para a monitorização da qualidade, segurança e sustentabilidade.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação aplicável.

- Modelos de fichas de planeamento de serviço de apoio à família e à comunidade.
- Equipamentos, materiais e produtos de apoio aos cuidados.
- Modelos de fichas de verificação (checklists).
- Livro de Reclamações Eletrónico.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC04691	Organizar e prestar cuidados de apoio à vida quotidiana da pessoa na realização de atividades instrumentais no contexto de apoio à família e à comunidade
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Colaborar na programação e organização dos serviços prestados às pessoas apoiadas nas suas deslocações da vida diária, de lazer, práticas religiosas e cuidados de saúde.**
- **Acompanhar a pessoa apoiada nas interações com instituições e serviços do quotidiano.**
- **Efetuar aquisições de bens e serviços necessários ao dia-a-dia da pessoa apoiada.**
- **Apoiar a organização e o acompanhamento das despesas correntes da pessoa apoiada.**
- **Organizar e assegurar o armazenamento, transporte e conservação de produtos e alimentos.**
- **Registar e reportar informação associada à realização de atividades instrumentais.**

Conhecimentos

- Organização e planeamento das rotinas de apoio à vida diária.
- Tipologias de serviços de apoio à família e à comunidade.
- Abordagem centrada na pessoa e respeito pela autonomia.
- Inclusão Social, cidadania e participação.
- Direitos humanos e direitos das pessoas apoiadas.
- Envelhecimento ativo e qualidade de vida.
- Necessidades humanas - fisiológicas, psicológicas e sociais.

Aptidões

- Identificar e sinalizar necessidades individuais de cuidado e alterações ao longo do tempo.
- Colaborar com a equipa na organização e continuidade da prestação de cuidados.
- Implementar planos de cuidado individualizados.
- Executar atividades e cuidados promotores da saúde, bem-estar e qualidade de vida.
- Aplicar técnicas de comunicação e estimular a participação da pessoa apoiada.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Proatividade.
- Empenho.
- Sentido de organização.
- Empatia.
- Escuta ativa.

Conhecimentos

- Avaliação das necessidades de cuidados - avaliação holística, ferramentas/ instrumentos de avaliação.
- Princípios do Cuidar - cuidados pessoais, cuidados de alimentação e nutrição, cuidados emocionais e sociais.
- Principais condições de saúde e implicações nos cuidados diários,
- Planos de cuidados de curto prazo, longo prazo e intervenções específicas.
- Deslocações ao exterior – âmbito do acompanhamento, programação da deslocação, previsão de riscos e ações preventivas.
- Aquisição de bens e serviços – âmbito do serviço prestado; documentos de compra e venda; processo de entrega, liquidação e pagamento; prestação de contas.
- Organização de despesas correntes e noções básicas de gestão doméstica.
- Registo e organização documental simples.
- Armazenagem e conservação de produtos - produtos perecíveis e não perecíveis, regras de armazenagem de produtos, embalagem e rotulagem, armazenagem de medicamentos.
- Higiene, segurança alimentar e conservação de produtos.
- Ocorrências e anomalias no apoio à prestação de cuidados – procedimentos de registo.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Participar na dinamização de atividades e serviços de apoio à pessoa idosa ou dependente.
- Preparar a deslocação da pessoa apoiada.
- Acompanhar a pessoa apoiada a serviços.
- Registrar informação resultante das interações institucionais e reporte à equipa técnica, quando aplicável.
- Proceder à aquisição de bens essenciais a partir de listas, quantidades e limites definidos.
- Comparar preços e condições de aquisição.
- Conferir produtos adquiridos quanto à qualidade, validade e conformidade com as necessidades da pessoa apoiada.
- Organizar e guardar comprovativos das aquisições efetuadas.
- Registrar despesas correntes associadas ao quotidiano da pessoa apoiada,
- Organizar comprovativos de despesa por tipologia e período temporal.
- Apoiar a verificação do cumprimento do orçamento mensal definido para despesas correntes.
- Sinalizar desvios ou necessidades excecionais à equipa técnica ou responsável.
- Colaborar na atualização de registos financeiros simples.
- Organizar produtos e alimentos em função de critérios de conservação, validade e segurança alimentar.
- Aplicar normas de higiene, separação e acondicionamento de produtos alimentares e não alimentares.
- Transportar produtos e alimentos com respeito pelas condições de segurança e conservação.

Atitudes

- Assertividade na comunicação.
- Cooperação com a equipa.
- Rigor.
- Conduta profissional.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Controlar prazos de validade e condições de armazenamento.
- Sinalizar produtos deteriorados, fora de prazo ou em condições inadequadas.
- Registrar e transmitir ocorrências.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Critérios de Desempenho

Organizar e prestar cuidados de apoio à vida quotidiana da pessoa na realização de atividades instrumentais no contexto de apoio à família e à comunidade

- Respeitando o plano definido, as necessidades e preferências da pessoa apoiada.
- Apoiando a realização de atividades externas, garantindo segurança, pontualidade e promoção da autonomia.
- Acompanhando a pessoa em contextos institucionais de forma adequada, facilitando a comunicação, registando e reportando a informação de acordo com os procedimentos definidos.
- Utilizando instrumentos simples de controlo financeiro, verificando o cumprimento do orçamento definido e sinalizando desvios ou situações excecionais à equipa técnica.
- Assegurando as condições adequadas de higiene, conservação e segurança no manuseamento de produtos e alimentos.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Fichas dos utentes.
- Checklists de observação de alertas.
- Manuais de procedimentos relativos aos cuidados às pessoas.
- Fichas de escalas e distribuição de trabalho.
- Checklists de stocks.
- Equipamentos e materiais de apoio à vida diária (mobilidade, higiene, alimentação).
- Meios de transporte para acompanhamento da pessoa apoiada.
- Equipamentos de conservação e acondicionamento de alimentos.
- Materiais de registo (fichas, formulários, plataformas digitais simples).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC04692

Organizar e prestar apoio nos cuidados básicos de higiene e apresentação pessoal no contexto de apoio à família e à comunidade

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Organizar os cuidados básicos de higiene e apresentação pessoal.
- Prestar apoio nos cuidados básicos de higiene e apresentação pessoal.
- Prestar apoio na substituição de roupa em camas/macas com uma pessoa deitada e com mobilidade reduzida.
- Colaborar na prevenção e controlo da infeção na prestação de cuidados pessoais.
- Registrar e reportar informação associada à higiene e apresentação pessoal.

Conhecimentos

- Tipologia de pessoas apoiadas na prestação de cuidados pessoais e à comunidade.
- Prática profissional na prestação de cuidados pessoais em contexto domiciliário, institucional e comunitário.
- Preparação da prestação de cuidados de higiene - instruções da equipa técnica; questões relativas à privacidade, intimidade e sexualidade da pessoa; fatores ambientais na criação de condições de conforto e segurança; adequação às necessidades individuais.
- Preparação dos materiais, equipamentos e instrumentos utilizados nos cuidados de higiene e apresentação pessoal - produtos de higiene, hidratação e conforto; equipamentos e utensílios utilizados nos cuidados de higiene; cuidados de segurança, manutenção e higiene dos materiais, equipamentos e utensílios usados.
- Prestação de cuidados humanos básicos - técnicas de banho (total e parcial), cuidados com a pele, higiene oral, cuidados com os cabelos e unhas, procedimentos para garantir a higiene íntima, cuidados específicos para pessoas acamadas ou com mobilidade reduzida.

Aptidões

- Reconhecer a tipologia de pessoas apoiadas na prestação de cuidados pessoais e à comunidade.
- Preparar a prestação de cuidados de higiene e apresentação pessoal.
- Elaborar um plano de cuidado individualizado.
- Preparar materiais, produtos, equipamentos e ajudas técnicas adequadas à prestação dos cuidados.
- Aplicar técnicas de banho de chuveiro, banheira ou cama.
- Aplicar técnicas de escovagem de dentes e de higienização de próteses dentárias.
- Executar a lavagem, secagem, escovagem e corte básico de cabelo.
- Aplicar técnicas de cuidado de unhas de mãos e pés.
- Aplicar técnicas de ajuda no vestir e no despir.
- Utilizar ajudas técnicas para pessoas acamadas ou com mobilidade reduzida.
- Utilizar dispositivos de eliminação.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Proatividade.
- Empenho.
- Sentido de organização.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Cooperação com a equipa.
- Rigor.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Conduta profissional.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.

Conhecimentos

- Ajudas técnicas na prestação de cuidados pessoais - mobiliário e ajudas para banho assistido, mobiliário e ajudas técnicas para os cuidados de eliminação (cadeira sanitária, arrastadeira, urinol, outros), técnica de mudança de fraldas, regras de segurança na utilização das ajudas técnicas.
- Técnicas de apoio à eliminação vesical e intestinal.
- Técnicas de colocação e remoção de dispositivos de eliminação.
- Técnicas de substituição de roupa em cama/maca ocupada com uma pessoa de mobilidade reduzida.
- Higienização de espaços e equipamentos utilizados na prestação de cuidados pessoais.
- Prevenção e controlo da infeção na prestação de cuidados pessoais e à comunidade - lavagem e desinfeção das mãos, equipamentos de proteção individual (EPI), prevenção de lesões de pressão, cuidados básicos com feridas (no âmbito do apoio).
- Articulação com outros profissionais.
- Ocorrências e anomalias no apoio à prestação de cuidados – procedimentos de registo.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Aplicar as técnicas de apoio à eliminação vesical e intestinal.
- Aplicar técnicas de substituição de roupa em cama/maca ocupada com uma pessoa de mobilidade reduzida.
- Garantir a adequação do espaço, materiais e equipamentos.
- Aplicar técnicas de prevenção e controlo da infeção durante a prestação de cuidados.
- Higienizar e arrumar os espaços, equipamentos e materiais utilizados.
- Comunicar durante a prestação dos cuidados.
- Identificar alterações relevantes no estado da pessoa apoiada e reporte à equipa técnica.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Organizar e prestar apoio nos cuidados básicos de higiene e apresentação pessoal no contexto de apoio à família e à comunidade

- Adaptando os cuidados às características específicas da pessoa (grau de autonomia, mobilidade) e ao contexto de prestação de cuidados.
- Preparando e organizando materiais, produtos, equipamentos e ajudas técnicas adequados, de acordo com as orientações definidas e normas de higiene e segurança.
- Executando cuidados básicos de higiene e apresentação pessoal (banho, higiene oral, cuidados com cabelo, unhas e higiene íntima), respeitando os procedimentos definidos, a privacidade e a dignidade da pessoa apoiada.
- Adotando práticas de prevenção de infeções e doenças, sinalizando situações de risco à equipa técnica.
- Procedendo à higienização, arrumação e conservação dos equipamentos utilizados, respeitando as normas de segurança e controlo da infeção.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Fichas dos utentes.
- Checklists de observação de alertas sobre o estado de saúde dos utentes.
- Manuais de procedimentos relativos aos cuidados às pessoas.
- Modelo de Plano individualizado de cuidados.
- Modelo de registo dos cuidados efetuados.
- Produtos e materiais de higiene pessoal.
- Equipamentos e ajudas técnicas de apoio à higiene e apresentação pessoal.
- Dispositivos de eliminação.
- Produtos de apoio à incontinência vesical e intestinal.
- Legislação e orientações técnicas aplicáveis à prestação de cuidados pessoais.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC04693

Organizar e prestar apoio nos cuidados básicos de alimentação e hidratação no contexto de apoio à família e à comunidade

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- **Organizar a administração de refeições.**
- **Organizar e apoiar a hidratação das pessoas apoiadas.**
- **Apoiar a separação, acondicionamento e eliminação de resíduos alimentares.**
- **Registar e reportar informação associada à alimentação e hidratação.**

Conhecimentos

- Cuidados humanos básicos – alimentação e hidratação.

Aptidões

- Coordenar a programação da dieta adequada à saúde e idade da pessoa apoiada.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.

Conhecimentos

- Princípios básicos de nutrição e dietética - nutrientes essenciais, necessidades nutricionais ao longo do ciclo de vida.
- Composição da alimentação - diversidade de alimentos, horários, nº de refeições, intervalos, quantidades, alimentos a privilegiar e a evitar.
- Hidratação - funções da água, sinais de desidratação, formas de hidratação, recomendações diárias.
- Dietética e confeção dos alimentos.
- Dietas terapêuticas - para diabéticos, para pessoas com hipercolesterolemia, para pessoas com hiperuricemia, hipo-proteica, gastroentérica (para pessoas com doença de Alzheimer), outras dietas de acordo com o perfil e características da pessoa apoiada.
- Pequenas refeições - tipologia de refeições ligeiras e suplementos alimentares, técnicas de preparação e acondicionamento de refeições ligeiras e de suplementos alimentares, manipulação e conservação de alimentos frescos e confeccionados.
- Técnicas de ajuda na alimentação - posicionamento, ritmos, utensílios e ajudas técnicas.
- Manobras a efetuar em caso de obstrução - noções básicas de atuação.
- Registo e monitorização - parâmetros essenciais de controlo.
- Organização e gestão do espaço de refeições e confeção dos alimentos.
- Prevenção e controlo da infeção na prestação de cuidados pessoais e à comunidade.
- Segurança alimentar - princípios do HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) e normas de certificação da qualidade alimentar.
- Gestão de resíduos alimentares - separação, acondicionamento, eliminação e boas práticas ambientais.

Aptidões

- Aplicar planos de cuidados individualizados.
- Preparar os alimentos da pessoa apoiada que necessita de uma alimentação oral.
- Preparar, acondicionar e conservar alimentos frescos e confeccionados para pequenas refeições e suplementos alimentares.
- Aplicar técnicas para garantir a nutrição e hidratação das pessoas apoiadas.
- Aplicar técnicas e usar utensílios de ajuda no caso dos cuidados de pessoas com pouca mobilidade e/ou elevada dependência.
- Incentivar as pessoas apoiadas a terem uma dieta adequada em termos nutricionais e de hidratação.
- Reconhecer sinais de alerta/sintomas de intolerância, reação alérgica, engasgamento e outras.
- Coordenar a manutenção dos espaços de confeção e administração das refeições limpos e higienizados.
- Aplicar procedimentos de prevenção da infeção durante o apoio à alimentação.
- Garantir a aplicação de regras de segurança alimentar.
- Separar, acondicionar e eliminar resíduos alimentares.
- Registar e monitorizar os consumos das pessoas apoiadas.
- Comunicar informação relevante à equipa técnica.
- Identificar alterações relevantes no estado da pessoa apoiada e reporte à equipa técnica.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Proatividade.
- Empenho.
- Sentido de observação.
- Sentido de organização.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Cooperação com a equipa.
- Rigor.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Conduta profissional.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Ocorrências e anomalias no apoio à prestação de cuidados - aspetos fundamentais a transmitir, procedimentos de registo.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

CrITÉrios de Desempenho

Organizar e prestar apoio nos cuidados básicos de alimentação e hidratação no contexto de apoio à família e à comunidade

- Respeitando horários, quantidades, texturas e orientações dietéticas definidas.
- Definindo estratégias adequadas para a ingestão de líquidos, respeitando preferências e limitações da pessoa apoiada.
- Separando e acondicionando os resíduos alimentares, de acordo com a sua tipologia.
- Cumprindo as normas de higiene pessoal, alimentar e de segurança durante o apoio à alimentação.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Fichas dos utentes.
- Checklists de observação de alertas sobre o estado de saúde das pessoas apoiadas.
- Manuais de procedimentos relativos aos cuidados às pessoas.
- Modelo de Plano individualizado de cuidados.
- Modelo de registo dos cuidados efetuados.
- Utensílios adaptados.
- Materiais e equipamentos para alimentação e hidratação de pessoas apoiadas.
- Normas internas, planos alimentares e orientações técnicas.
- HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC04694

Preparar e apoiar a mobilização, transferência e transporte de pessoas no apoio à família e à comunidade

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Avaliar as necessidades de mobilidade e transferência da pessoa apoiada.
- Preparar e organizar as operações de mobilização e transferência da pessoa apoiada.
- Coordenar e apoiar a execução segura de mobilizações e transferências no quotidiano da pessoa apoiada.
- Planear e apoiar o transporte da pessoa apoiada.

Conhecimentos

- Autonomia, mobilidade e funcionalidade – conceitos.
- Avaliação da mobilidade - observação funcional e identificação de limitações.
- Princípios de mobilidade e transferência - anatomia e fisiologia do movimento, mecânica corporal e ergonomia, tipos de transferência.
- Técnicas e manobras de movimentação segura - técnicas de transferência e mobilização, técnicas de posicionamento, técnica de colocação e remoção de dispositivos de eliminação, técnicas de utilização de ajudas técnicas e dispositivos de transferência.
- Materiais e equipamentos - tipos e utilização de mecanismos de mobilidade, ajudas técnicas para transferência.
- Medidas de segurança e prevenção de quedas.
- Medidas de segurança no transporte de pessoas.
- Técnicas de assistência durante o transporte.
- Princípios de conforto, dignidade e respeito pela pessoa apoiada.
- Papel do técnico no apoio à mobilidade no contexto domiciliário e institucional.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).

Aptidões

- Identificar limitações funcionais relevantes para a mobilidade da pessoa apoiada.
- Distinguir os diferentes tipos de transferência e princípios associados.
- Selecionar técnicas de mobilização e transferência ajustadas à situação concreta.
- Diferenciar os diversos tipos de ajudas técnicas e funcionalidade das mesmas.
- Preparar e verificar ajudas técnicas e equipamentos de mobilidade.
- Identificar o tipo de veículo e de assistência necessária.
- Apoiar mobilizações e transferências com aplicação dos princípios da mecânica corporal.
- Informar a pessoa e família sobre os procedimentos.
- Solicitar a colaboração da pessoa segundo as suas capacidades.
- Assistir a pessoa a posicionar-se.
- Aplicar técnicas de posicionamento, movimentação e transferência.
- Utilizar ajudas técnicas para transferência.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Empenho.
- Sentido de observação.
- Sentido de organização.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Cooperação com a equipa.
- Rigor.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Conduta profissional.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.

Conhecimentos

- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Implementar medidas de segurança na mobilização, transferência e transporte.
- Prevenir quedas e lesões durante a mobilização e o transporte.
- Comunicar instruções simples e tranquilizadoras à pessoa apoiada durante o processo.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Preparar e apoiar a mobilização, transferência e transporte de pessoas no apoio à família e à comunidade

- Identificando o grau de autonomia e limitações da pessoa apoiada.
- Identificando, preparando e verificando as ajudas técnicas e equipamentos.
- Adotando medidas preventivas de quedas, lesões e desconforto físico.
- Assegurando as condições adequadas de segurança, posicionamento e conforto durante o transporte.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação sobre segurança no transporte.
- Fichas de registo e planos de cuidados.
- Documentação técnica sobre ajudas técnicas.
- Materiais e equipamento para a prática de mobilização.
- Ajudas técnicas de mobilidade e transferência.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC04695

Acompanhar o estado de saúde da pessoa no apoio à família e à comunidade

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- Organizar e controlar a toma de medicação.
- Identificar e sinalizar alterações do estado de saúde da pessoa apoiada.
- Supervisionar a aplicação de procedimentos definidos em casos de alteração do estado de saúde da pessoa apoiada.
- Efetuar o registo e transmitir ocorrências relativas ao estado de saúde da pessoa apoiada.

Conhecimentos

- Saúde e bem-estar – noções básicas.
- Determinantes sociais da saúde.
- Princípios da promoção da saúde e prevenção de doenças.
- Medicamentos comuns e seus efeitos.
- Formas de administração de medicamentos (oral, tópica).
- Procedimentos e cuidados no apoio à toma de medicação.
- Precauções no uso de medicamentos - cuidados no armazenamento e administração (verificação do estado de validade; cuidados no armazenamento; bula, prescrições, interações medicamentosas e efeitos secundários, outros).
- Procedimentos de registo das tomas.
- Sinais e sintomas comuns de problemas de saúde.
- Ferramentas de observação e rastreio.
- Principais condições crónicas (ex: diabetes, hipertensão, doenças cardíacas).
- Regras de atuação em situações de alteração do estado de saúde - forma de atuação, rede de contactos e articulação com equipa técnica e serviços de saúde.

Aptidões

- Apoiar o desenvolvimento de comportamentos promotores da saúde.
- Reconhecer os medicamentos comuns.
- Identificar os efeitos e os efeitos secundários dos medicamentos mais comuns.
- Interpretar bulas, prescrições e recomendações dos profissionais de saúde.
- Organizar horários e dispositivos de apoio à toma de medicação.
- Confirmar validade, integridade e condições de armazenamento dos medicamentos.
- Apoiar a toma da medicação respeitando orientações.
- Observar sinais físicos, comportamentais e emocionais relevantes.
- Utilizar instrumentos de avaliação básicos do estado de saúde.
- Interpretar os resultados dos questionários, testes e instrumentos de monitorização.
- Reconhecer as características e impactos das situações de saúde crónica mais comuns.
- Reconhecer situações agudas e acionar os protocolos definidos.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Proatividade.
- Empenho.
- Sentido de observação.
- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Rigor.
- Cooperação com a equipa.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Autocontrolo.
- Conduta profissional.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Planos de cuidados personalizados para condições específicas.
- Gestão de condições agudas e emergências (ex: infeções, quedas).
- Técnicas de monitorização contínua do estado de saúde (parâmetros básicos).
- Tecnologias e dispositivos de monitorização.
- Instrumentos de registo e documentação das observações e intervenções.
- Procedimentos para registo das ocorrências.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Acionar a rede de contactos em situações de agravamento do estado de saúde.
- Monitorizar o estado de saúde da pessoa ao seu cuidado com recurso a protocolos e instrumentos definidos.
- Utilizar instrumentos de registo e avaliação.
- Registar e comunicar ocorrências.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

CrITÉRIOS de Desempenho

Acompanhar o estado de saúde da pessoa no apoio à família e à comunidade

- Assegurando o cumprimento de horários, condições de segurança e registo adequado da toma de medicação prescrita, sem ultrapassar o seu âmbito de atuação.
- Identificando alterações significativas do estado de saúde, distinguindo situações de vigilância contínua de situações que exigem comunicação imediata.
- Garantindo coerência com os planos de cuidados definidos e acionando os mecanismos de resposta previstos.
- Mantendo os registos detalhados e atualizados.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de saúde, de cuidados continuados.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Ficha individual da pessoa apoiada.
- Protocolos de vigilância e observação.
- Portfolio dos principais medicamentos e respetivas fichas técnicas (bulas).

- Fichas de registo de tomas de medicação.
- Organizadores de medicação.
- Dispositivos de medição fisiológica (balança, termómetro, oxímetro, glucómetro, esfigmomanómetro).
- Ferramentas de avaliação dos sinais vitais (cronómetro, relógio).
- Ferramentas de monitorização a distância e Wearables.
- Questionários alimentares e diários alimentares.
- Questionários de saúde, incluindo saúde mental (escalas diversas).
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC04696	Implementar as normas de segurança e saúde nos serviços de apoio à família e à comunidade
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Analisar os princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho no apoio à família e à comunidade.
- Aplicar medidas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho no apoio à família e à comunidade.

Conhecimentos

- Princípios de segurança e saúde no trabalho.
- Normas e disposições relativas à segurança e saúde na área do apoio à família e à comunidade – legislação.
- Plano de segurança do estabelecimento/espço.
- Plano de prevenção de acidentes.
- Plano de prevenção de incêndios.
- Plano de evacuação.
- Plano contra roubos.
- Manuais de segurança.
- Meios e regras de segurança no âmbito do apoio à família e à comunidade.

Aptidões

- Identificar as normas relativas à segurança e saúde no trabalho.
- Interpretar o plano de segurança do estabelecimento/espço.
- Reconhecer os manuais de segurança.
- Aplicar medidas de prevenção do risco.
- Aplicar os procedimentos em caso de acidente de trabalho.
- Aplicar os procedimentos de emergência.
- Aplicar medidas de prevenção de roubo.
- Distinguir os diferentes tipos de incêndio e respetivos sistemas de deteção e de extinção.
- Aplicar medidas de prevenção de incêndios.
- Utilizar o extintor.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autocontrolo.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pelas normas de segurança.

Conhecimentos

- Equipamentos de proteção individual (EPI), métodos de supressão da negligência e falta de atenção e ergonomia.
- Regras de segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais - normas do vestuário, prevenção de choques elétricos, movimentação de peças pesadas.
- Causas de acidentes no trabalho - acidentes de movimentação, choques e quedas, acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento, choques elétricos, acidentes provocados por agentes químicos e gases, queimaduras.
- Caixa de primeiros socorros.
- Situações de emergência - perda de sentidos, feridas aberta e fechada, queimadura, choque elétrico, eletrocussões, ataque cardíaco, entorses ou distensões, envenenamento, queimaduras.
- Causas de incêndio - sistema de aquecimento e cozedura, chaminé e tubos de fumo, materiais inflamáveis, aparelhos elétricos, trabalhadores e outras pessoas fumadoras.
- Tipos de incêndio.
- Sistemas de detecção.
- Tipos de extintores.
- Incêndio - plano de ataque, manipulação de extintores, acionamento do sistema automático.
- Técnicas de extinção de incêndio de gás.

Aptidões

- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Reportar a situação de emergência.

Critérios de Desempenho

Implementar as normas de segurança e saúde nos serviços de apoio à família e à comunidade

- Considerando os tipos de risco existentes no posto de trabalho e respetivas medidas de segurança e preventivas.
- Cumprindo as medidas de atuação em situação de emergência.
- Respeitando o protocolo interno definido.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de saúde, de cuidados continuados.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação sobre segurança e saúde no trabalho.
- Normativos específicos de segurança e saúde no trabalho.
- Documentação sobre segurança e saúde no trabalho (relatórios, folhetos, brochuras, outros).
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Planos de prevenção de acidentes, de incêndios, de evacuação e de roubo.
- Planos de emergência.
- Planos de gestão de riscos.

UC04697	Prevenir e controlar infeções na higienização de roupas, espaços, materiais e equipamentos
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Executar procedimentos de lavagem, higienização e desinfecção de instalações, materiais e equipamentos.
- Aplicar técnicas de substituição de roupa de camas, macas e berços.
- Realizar a triagem, transporte e acondicionamento de resíduos.
- Armazenar material de apoio clínico e material clínico desinfetado/esterilizado.

Conhecimentos

- Microbiologia - tipos de microrganismos (bactérias, vírus, fungos, parasitas) e riscos associados.
- Princípios da cadeia de infeção - agente, reservatório, porta de saída, modo de transmissão, porta de entrada e hospedeiro suscetível.
- Modos de transmissão de infeções - contacto direto e indireto, via aérea, gotículas, fômites.

Aptidões

- Identificar as noções básicas de microbiologia.
- Reconhecer os princípios da cadeia de infeção e modos de transmissão de infeções.
- Identificar situações de risco potenciadoras da infeção associadas aos diferentes contextos de prestação de cuidados.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Rigor.
- Autocontrolo.
- Proatividade.
- Cooperação com a equipa.

Conhecimentos

- Infecções associadas a cuidados e infecções cruzadas.
- Lavagem, desinfecção e esterilização – conceitos, etapas do processo.
- Produtos de limpeza e desinfecção - tipos, usos e eficácia.
- Técnicas de higienização de roupas, espaços, superfícies, materiais e equipamentos.
- Processo de tratamento de roupas - triagem, temperatura, detergentes e desinfetantes, secagem e armazenamento.
- Substituição de roupa de camas, macas e berços.
- Triagem, transporte e tratamento de resíduos.
- Normas de gestão e tratamento de resíduos.
- Dispositivos individuais e medidas de precaução individual – equipamento de proteção individual (EPI), higiene de mãos (conceito, técnicas, procedimentos), cuidados de higiene pessoal.
- Protocolos em caso de surto e ambientes de alto risco.
- Armazenamento de material de apoio clínico.
- Instrumentos de registo, checklists e controlo de procedimentos.
- Legislação e regulamentação aplicável.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Selecionar produtos de limpeza e desinfecção ajustados ao tipo de superfície e risco associado.
- Executar as etapas de lavagem, higienização e desinfecção.
- Aplicar técnicas que previnam infecções cruzadas durante a higienização.
- Substituir roupa de camas, macas e berços com respeito pelas regras de segurança e ergonomia
- Separar roupa limpa e suja, evitando contaminações.
- Aplicar técnicas de higiene das mãos antes e após os procedimentos.
- Garantir a segurança e o conforto da pessoa apoiada durante a substituição da roupa.
- Identificar os diferentes tipos de resíduos.
- Efetuar a triagem e acondicionamento dos resíduos segundo os protocolos definidos.
- Transportar resíduos.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Prevenir riscos biológicos e ambientais associados à gestão de resíduos.
- Organizar o armazenamento de material de apoio clínico conforme normas de conservação.
- Identificar material desinfetado/esterilizado e respeitar prazos e condições de uso.
- Manter a separação funcional entre material limpo, contaminado e esterilizado.
- Preencher registos básicos associados ao armazenamento e controlo de material.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Conduta profissional.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Prevenir e controlar infeções na higienização de roupas, espaços, materiais e equipamentos

- Utilizando produtos adequados, respeitando tempos de atuação, normas de segurança e princípios de controlo da infeção.
- Usando com rigor e critério os equipamentos de proteção individual.
- Realizando a substituição de roupa de camas, macas e berços, garantindo prevenção de infeções cruzadas, segurança da pessoa apoiada e cumprimento das normas de higiene.
- Cumprindo com o protocolo de triagem, armazenamento e transporte de resíduos.
- Armazenando o material desinfetado/esterilizado de acordo com os protocolos e respeitando condições de conservação, organização e rastreabilidade.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas.
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de saúde, cuidados continuados

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Utensílios, equipamentos e produtos de limpeza, desinfecção e esterilização e respetivas fichas técnicas.
- Contentores e sacos para resíduos diferenciados.
- Roupa de camas, macas e berços.
- Fichas de registo e checklists.
- Dispositivos de monitorização (swabs, sensores de qualidade do ar, entre outros)
- Legislação e normas técnicas aplicáveis.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC04698	Separar e encaminhar resíduos em contexto de apoio à família e à comunidade
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Efetuar a separação de resíduos por tipologia.**
- **Efetuar o encaminhamento de resíduos para o circuito adequado.**

Conhecimentos

- Enquadramento legal da gestão de resíduos biológicos e perigosos.

Conhecimentos

- Identificação e classificação de resíduos - recicláveis, orgânicos, perigosos, biológicos, eletrônicos.
- Separação, acondicionamento e entrega nos recolhedores.
- Descarte de resíduos perigosos e biológicos - normas e regulamentação, equipamentos de proteção individual (EPI), procedimentos de descarte seguro.
- Procedimentos e documentos para a gestão de resíduos.
- Obrigações legais dos produtores/detentores.
- Sensibilização ambiental.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Identificar as normas relativas à gestão de resíduos biológicos e perigosos.
- Identificar a tipologia de resíduos.
- Reconhecer a importância da separação de resíduos por tipologia.
- Separar os resíduos.
- Encaminhar os resíduos.
- Proceder à comunicação/registo de resíduos.
- Valorizar a gestão de resíduos, contribuindo para a minimização do impacto ambiental da atividade profissional.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autocontrolo.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS de Desempenho

Separar e encaminhar resíduos em contexto de apoio à família e à comunidade

- Considerando as ações, procedimentos e equipamentos existentes e respetivas medidas de gestão de resíduos.
- Respeitando o protocolo interno definido.
- Cumprindo as normas de segurança e saúde no trabalho.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de saúde, cuidados continuados.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação relativa à gestão de resíduos biológicos.
- Legislação ambiental.
- Recolhedores de resíduos.
- Planos de atuação.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).

- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC04699	Atuar em situações de emergência nos serviços de apoio à família e à comunidade
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Aplicar o código de conduta profissional.
- Efetuar os procedimentos vitais da cadeia de sobrevivência.
- Assegurar as condições de segurança para o reanimador e para a vítima.
- Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida (SBV) com utilização de Desfibrilhador Automático Externo (SBV-DAE).
- Efetuar técnicas de socorrismo em situação de acidente e trauma.

Conhecimentos

- Primeiros Socorros – limites de atuação, competências e ética.
- Sistema integrado de emergência médica (SIEM) – fases, intervenientes, organização e meios disponíveis.
- Cadeia de Sobrevivência no adulto e pediátrica – significado e importância de cada um dos seus elos, deteção precoce e acionamento do SIEM, início precoce de SBV (Suporte Básico de Vida), desfibrilhação precoce.
- Suporte Básico de Vida Adulto – objetivo e limitações, procedimentos de segurança para reanimador, vítima e terceiros, posição lateral de segurança (PLS), estado de consciência, respiração, permeabilização da via aérea, verificação VOS, chamada de emergência 112, compressões torácicas, insuflações, Suporte Básico de Vida com utilização de Desfibrilhador Automático Externo (SBV/DAE).

Aptidões

- Preparar o local de trabalho e eventos de modo a evitar acidentes.
- Reconhecer os limites de atuação em caso de intervenção.
- Identificar os sinais e sintomas de doença ou trauma do indivíduo.
- Aplicar os procedimentos da cadeia de sobrevivência.
- Avaliar as condições de segurança do reanimador, vítima e terceiros.
- Retificar as condições de segurança (quando aplicável)
- Avaliar a reatividade do cliente ou colaborador.
- Permeabilizar a via aérea e avaliar a respiração.
- Colocar a vítima (adulto ou criança) em posição lateral de segurança.
- Realizar e/ou delegar a chamada de emergência para o 112.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empatia.
- Respeito pelo outro.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Controlo emocional.
- Liderança.
- Disciplina.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela ética profissional.
- Respeito pelos princípios de segurança.

Conhecimentos

- Suporte Básico de Vida Pediátrico – objetivo e limitações, procedimentos de segurança para reanimador, vítima e terceiros, posição lateral de segurança (PLS), estado de consciência, respiração, permeabilização da via aérea (corpo estranho), verificação VOS, chamada de emergência 112, compressões torácicas, insuflações.
- Obstrução da Via Aérea (OVA) – tipos de obstrução, sintomas, atuação, compressões abdominais (manobra de Heimlich) e pancadas interescapulares.
- Técnicas de comunicação de suporte em situações de emergência.
- Traumatologia – primeiros socorros, objetos empalados, traumatismos oculares, queimaduras, traumatismo das articulações, fraturas.
- Outras emergências médicas – sintomatologia, primeiro socorro (dor precordial, epilepsia, AVC, hipoglicemia, hiperglicemia, intoxicações/envenenamentos, feridas e hemorragias, choque, traumatismo craniano, traumatismo Vertebro-medular).
- Equipamentos de proteção individual (EPI) - regras de utilização.

Aptidões

- Realizar compressões torácicas e insuflações.
- Executar manobras de desobstrução de via aérea em vítimas de engasgamento.
- Executar manobras de suporte básico de vida nas vítimas em paragem cardiorrespiratória (SBV).
- Executar manobras de suporte básico de vida nas vítimas com utilização de Desfibrilhador Automático Externo (SBV/DAE).
- Executar manobras de suporte básico de vida em crianças (SBV Pediátrico).
- Aplicar as técnicas de primeiros socorros em vítimas de trauma.
- Aplicar as técnicas de primeiros socorros em vítimas de doença súbita.
- Colaborar no apoio e auxílio de agentes de emergência médica.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.

Atitudes

- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.

Critérios de Desempenho

Atuar em situações de emergência nos serviços de apoio à família e à comunidade

- Cumprindo os protocolos internos com respeito pelos limites de atuação, sigilo e privacidade do cliente.
- Cumprindo o planeamento de contingência e de resposta em emergência, de acordo com as orientações de abordagem à vítima e reanimação (SBV e/ou DAE).
- Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes.
- Cumprindo as regras de comunicação de suporte em contexto de intervenção.
- Agindo ativamente na prevenção de acidentes e gestão de situações de emergência, de acordo com o protocolo organizacional.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de saúde, cuidados continuados.

Recursos

- Informação em suporte digital.
- Equipamentos de socorrismo – máscara de bolso com válvula unidirecional, manequim de treino de Suporte Básico de Vida, desfibrilhador automático externo de treino. Saco de primeiros socorros com ligaduras, compressas, soluções de lavagem e desinfecção de feridas, adesivo, talas, lençol térmico descartável, lenço triangular, avaliador de pressão arterial eletrónico (entre outro material aplicável). Material de avaliação e diagnóstico (máquina BM-Teste -avaliação glicémia, lanterna de reflexos pupilares). Equipamento de proteção individual (EPI).

UC04700	Atuar em situações de segurança de pessoas e bens nos serviços de apoio à família e à comunidade
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Detetar os tipos de riscos, anomalias e incidentes que possam colocar em causa a segurança de pessoas e bens.
- Executar os protocolos de atuação em emergências relacionadas com a segurança de pessoas e bens.
- Informar relativamente à situação de risco e anomalia detetada.

Conhecimentos

- Princípios de gestão de situações de emergência no apoio à família e à comunidade.
- Procedimentos de segurança de pessoas e bens em atividades de apoio à família e à comunidade - controlo de entrada e saídas para deteção de situações anómalas, controlo de acesso de pessoas não autorizadas nas áreas restritas ou reservadas, reporte ao responsável de situações anómalas ou incidentes, gestão de alarmes de intrusão e incêndio (quando aplicável).
- Riscos mais frequentes em contexto do apoio à família e à comunidade - riscos naturais, tecnológicos ou relacionados com o ambiente de trabalho, condições de segurança, carga de trabalho.
- Medidas de apoio a pessoas e grupos em situações de risco e de emergência.
- Medidas de prevenção e correção de anomalias - vigilância para situações de furto, agressões, incêndios, inundações, explosões, objetos perdidos, ameaças de bomba, entre outros.

Aptidões

- Reconhecer princípios de gestão de situações de emergência em atividades de apoio à família e à comunidade, no âmbito da segurança de pessoas e bens.
- Distinguir as situações de risco mais frequentes.
- Controlar entradas e saídas e o acesso de pessoas não autorizadas em áreas restritas ou reservadas (quando aplicável).
- Gerir alarmes de intrusão e incêndio e verificar a desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação (quando aplicável).
- Aplicar os procedimentos relativos aos protocolos de atuação em situações de risco e de emergência.
- Prevenir furtos, agressões, incêndios, inundações, explosões, ameaças de bombas, outras (quando aplicável).
- Aplicar técnicas de gestão de stress e das emoções em caso de doença súbita ou acidente.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Controlo emocional perante situações de emergência.
- Prontidão em caso de emergência.
- Autorregulação.
- Empatia.
- Respeito pelo outro.
- Escuta ativa.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pelas normas e protocolos de segurança de pessoas e bens.

Conhecimentos

- Protocolos de atuação em situações de emergência - furtos, incêndios, inundações, explosões, ameaças de bomba, pessoas perdidas (crianças, pessoas com deficiência, animais, outras), sismo, entre outras.
- Procedimentos de primeira intervenção em situações de emergência - garantia de desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação, prontidão dos meios de intervenção, comunicação e reporte das situações ocorridas.
- Âmbito de intervenção dos profissionais do apoio à família e à comunidade em situações de emergência.
- Técnicas de gestão de stress em situações de emergência - inteligência emocional, pensamento positivo, controlo da respiração, organização de prioridades, aceitação da realidade, outras.
- Segurança e saúde no trabalho - medidas de proteção e prevenção.
- Equipamentos de proteção individual (EPI) - regras de utilização.
- Kit de primeiros socorros.

Aptidões

- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Selecionar e transmitir informação aos interlocutores quanto a situações de risco ou emergência.
- Registrar/Reportar situações anómalas ou incidentes.

Atitudes

- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

CrITÉRIOS de Desempenho

Atuar em situações de segurança de pessoas e bens nos serviços de apoio à família e à comunidade

- Zelando pela sua segurança e de terceiros.
- Mantendo o controlo emocional perante situações de emergência.
- Respeitando as regras de comunicação de suporte em situações de emergência.
- Respeitando os protocolos de atuação para cada situação específica de emergência.
- Reportando a situação de risco e anomalia detetada.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de saúde, cuidados continuados.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Normas e orientações para prevenção e vigilância de situações de risco.
- Plano de segurança e gestão do risco.
- Protocolos de atuação em caso de emergência – segurança de pessoas e bens.
- Contactos dos serviços de emergência.
- Procedimentos de segurança e saúde aplicáveis.
- Manual de procedimentos sobre técnicas de autocontrolo e gestão de stress em situações de alta tensão.
- Fichas de registo de ocorrências.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Kit de primeiros socorros.

UC04701

Prevenir a negligência, abusos e/ou maus-tratos no apoio à família e à comunidade

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- **Detetar alterações do estado físico, emocional ou psicológico indicadores de negligência, abuso e/ou maus-tratos.**
- **Colaborar na proposta de medidas preventivas face a situações de negligência, abusos ou maus-tratos no âmbito da sua função.**
- **Efetuar o registo e transmitir ocorrências segundo os procedimentos institucionais e legais.**

Conhecimentos

- Negligência, abuso e maus-tratos – definição e enquadramento.
- Categorias de maus-tratos - negligência, abuso físico, abuso psicológico e emocional, abuso sexual, maus-tratos económicos.
- Maus-tratos em contexto familiar, comunitário e institucional.
- Fatores de risco - pobreza, isolamento social, histórico de violência, dependência funcional, abuso de substâncias.
- Sinais e sintomas de maus-tratos - físicos, comportamentais, emocionais e psicológicos, contextuais e ambientais.

Aptidões

- Distinguir negligência, abuso e maus-tratos.
- Reconhecer os fatores de risco de negligência, abusos e maus-tratos.
- Observar e identificar alterações físicas, emocionais ou comportamentais relevantes.
- Identificar sinais de risco e indícios de negligência, abusos e maus-tratos.
- Manter uma atitude vigilante e sistemática na observação da pessoa apoiada.
- Sugerir medidas preventivas ajustadas ao contexto familiar, comunitário ou institucional.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Proatividade.
- Empenho.
- Sentido de observação.
- Sentido crítico.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Cooperação com a equipa.

Conhecimentos

- Formas e estratégias de prevenção - educação e sensibilização, promoção de ambientes seguros, reforço da rede de suporte, integração social, intervenção precoce.
- Estratégias de atuação em situações suspeitas - limites da atuação do técnico, proteção da pessoa apoiada, articulação com a equipa técnica.
- Procedimentos de registo e notificação.
- Legislação aplicável (direitos humanos, direitos das crianças, direito dos idosos, direitos das pessoas com deficiência e incapacidade).

Aptidões

- Colaborar na implementação de ações de sensibilização e prevenção.
- Articular com a equipa técnica e outros profissionais de apoio.
- Registrar ocorrências.
- Comunicar situações suspeitas nos canais institucionais definidos.
- Cumprir normas de confidencialidade e proteção da pessoa apoiada.
- Transmitir informação à equipa técnica.

Atitudes

- Disponibilidade para auxiliar.
- Conduta profissional.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Prevenir a negligência, abusos e/ou maus-tratos no apoio à família e à comunidade

- Identificando sinais físicos, emocionais, comportamentais ou contextuais, recorrendo à observação sistemática e ao conhecimento dos fatores de risco.
- Promovendo a proteção e o bem-estar da pessoa apoiada.
- Registando e comunicando ocorrências de forma objetiva, rigorosa e atempada, cumprindo os procedimentos institucionais, legais e éticos.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de educação, outras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação sobre direitos humanos e direitos das crianças, idoso e da pessoa com deficiência e incapacidade.
- Documentação sobre violência doméstica, sexual, sobre crianças.
- Guias e protocolos de prevenção de maus-tratos.
- Instrumentos de observação e registo.
- Fichas de sinalização e comunicação de ocorrências.

UC04702

Apoiar a pessoa e/ou família nos diferentes ciclos de vida e em situações de crise

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- Apoiar a pessoa e família na interpretação e adaptação a situações de crise, de acordo com o ciclo de vida.
- Prestar apoio psicossocial à pessoa e família em situações de crise.
- Contribuir para a promoção do bem-estar biopsicossocial da pessoa e família em situações de crise.

Conhecimentos

- Teorias do desenvolvimento humano.
- Estágios do ciclo de vida e principais características - infância, adolescência, idade adulta, velhice.
- Necessidades específicas de cada estágio do ciclo de vida.
- Situações de crise ao longo do ciclo de vida (doença aguda; perda, luto, separação; transições e mudanças significativas).
- Estratégias de apoio nos diferentes ciclos de vida - intervenção precoce; orientação e acompanhamento; apoio em situação de crise e risco; envelhecimento ativo e cuidados geriátricos.
- Psicologia do luto e da doença - conceito de luto, modelo de Kubler Ross (enquadramento).
- Gestão emocional - reconhecimento de emoções, estratégias básicas de regulação emocional.
- Técnicas de relação de ajuda e comunicação com a pessoa e família.
- Relações com familiares em contexto de crise.
- Recursos da comunidade, respostas sociais e redes de suporte formal e informal em situações de crise.

Aptidões

- Reconhecer necessidades emocionais e sociais associadas às diferentes fases do ciclo de vida.
- Identificar situações de crise ao longo do ciclo de vida.
- Implementar estratégias de atuação ajustadas aos diferentes estágios do ciclo de vida.
- Aplicar técnicas de escuta ativa, comunicação empática e contenção emocional em situações de crise.
- Colaborar na identificação de necessidades práticas urgentes.
- Colaborar na reorganização de rotinas e apoios do quotidiano em função da situação de crise.
- Acompanhar a pessoa e/ou família respeitando limites profissionais.
- Identificar sinais de sofrimento emocional que exijam encaminhamento.
- Identificar e mobilizar recursos da comunidade e redes de suporte informal.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de observação.
- Sentido crítico.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Cooperação com a equipa.
- Conduta profissional.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS de Desempenho

Apoiar a pessoa e/ou família nos diferentes ciclos de vida e em situações de crise

- Identificando necessidades emocionais e sociais associadas à situação de crise e ao ciclo de vida da pessoa e família.

- Adotando uma postura empática e profissional, respeitando os limites da sua intervenção e articulando com a equipa técnica, sempre que se justifique.
- Incentivando estratégias de adaptação e promovendo o acesso a recursos comunitários e redes de suporte adequadas à situação.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de educação, outras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Manuais de apoio psicossocial.
- Manuais de procedimentos para diferentes situações de crise.
- Redes e serviços comunitários de apoio.

UC04703	Desenvolver atividades de animação no apoio à família e à comunidade
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Planear atividades de animação.**
- **Implementar atividades de animação e ocupação de tempos livres.**

Conhecimentos

- Animação e ocupação de tempos livres da pessoa apoiada no domicílio e em instituição - conceito, evolução, importância.
- Tipologia de atividades - lúdicas, culturais, educativas, físicas e de socialização.
- Objetivos e benefícios - momentos de lazer, estimulação de competências, contacto com o ambiente externo à instituição.

Aptidões

- Reconhecer a evolução e importância das atividades de animação e ocupação de tempos livres.
- Identificar as necessidades de animação do público-alvo.
- Distinguir tipos de atividades de animação.
- Definir objetivos.
- Adequar as atividades aos objetivos, necessidades e público-alvo.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Iniciativa e proatividade.
- Empenho.
- Sentido criativo.
- Proatividade.
- Empenho.

Conhecimentos

- Diferentes formas de animação e ocupação de tempos livres - animação física ou motora, animação cognitiva, animação através da expressão plástica, animação através da comunicação, animação associada ao desenvolvimento pessoal e social, animação comunitária, animação lúdica.
- Planeamento de atividades de animação - identificação de necessidades, objetivos e metas; estratégia de adequação ao público-alvo (crianças, jovens, idosos, pessoas com deficiência ou incapacidade) e à diversidade (género, diferenças culturais e étnicas).
- Técnicas de dinamização de grupos.
- Metodologias participativas e inclusivas.
- Recursos e materiais para animação - identificação de necessidades, criação de materiais lúdicos, gestão de recursos.
- Avaliação das atividades de animação - ferramentas de feedback.

Aptidões

- Incentivar a participação da pessoa apoiada, na seleção e planeamento das atividades de animação.
- Elaborar planos de animação por/ e com a pessoa.
- Criar materiais para as atividades de animação.
- Selecionar materiais e equipamentos.
- Aplicar técnicas de dinamização de atividades de animação e ocupação do tempo livre.
- Promover a estimulação de competências cognitivas, emocionais, motoras e sociais
- Avaliar as atividades de animação realizadas.

Atitudes

- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Respeito pela diferença e a diversidade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS de Desempenho

Desenvolver atividades de animação no apoio à família e à comunidade

- Planeando e estruturando as atividades em função de cada pessoa/grupo.
- Valorizando os interesses, expectativas e gostos da pessoa e as suas competências.
- Facilitando a participação, a inclusão, a interação e cooperação em grupo.
- Avaliando continuamente os resultados e impactos.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de educação, outras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Equipamento de áudio e vídeo.

- Plano de Atividades.
- Jogos de mesa.
- Brinquedos.
- Jogos tradicionais.
- Instrumentos musicais.
- Materiais de artes plásticas e visuais.
- Recursos audiovisuais.
- Equipamento e material desportivo.
- Equipamentos para festas.
- Material para dinâmicas de grupo.

UC04704

Promover a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação disponíveis para o apoio à família e à comunidade

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- **Identificar necessidades de utilização das Tecnologias e Informação e Comunicação (TIC) no apoio à pessoa e/ou família.**
- **Apoiar a utilização de dispositivos digitais e ferramentas de comunicação para facilitar o contacto, o acesso à informação e aos serviços.**
- **Apoiar o acesso a serviços públicos e privados através de plataformas digitais.**
- **Utilizar recursos digitais para estimulação, ocupação de tempos livres e promoção da inclusão social.**
- **Promover práticas seguras e responsáveis na utilização das TIC, protegendo os dados pessoais e a privacidade da pessoa apoiada.**

Conhecimentos

- Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) - smartphones, tablets e outros dispositivos móveis.
- Ferramentas de comunicação digital - videochamadas, videoconferência, mensagens instantâneas, grupos digitais.
- Produção de conteúdos de comunicação simples - fotografia e vídeo em contexto de apoio.

Aptidões

- Recolher informação sobre hábitos, experiências prévias e dificuldades da pessoa na utilização de dispositivos digitais.
- Identificar níveis de literacia digital e barreiras de acesso (cognitivas, sensoriais, económicas ou culturais).
- Analisar necessidades concretas de utilização das TIC em função dos objetivos de apoio.
- Selecionar a ferramenta TIC ajustada ao objetivo e à pessoa.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Proatividade.
- Empenho.
- Sentido de observação.
- Sentido crítico.
- Disponibilidade para auxiliar.

Conhecimentos

- TIC no acesso a serviços públicos e privados - finanças, segurança social, serviço nacional de saúde, seguros de saúde ou equivalentes, banca eletrónica, registos (cartão de cidadão e chave mobil digital).
- Ferramentas de telemedicina, receitas eletrónicas e monitorização básica de saúde.
- Dispositivos adaptados e software de acessibilidade.
- TIC para estimulação cognitiva e motora - ferramentas e aplicativos.
- TIC para animação e ocupação dos tempos livres - bibliotecas digitais, ferramentas de streaming.
- Segurança digital, proteção de dados pessoais e privacidade.
- Limites éticos e profissionais na utilização das TIC.

Aptidões

- Orientar a utilização básica de smartphones, tablets ou outros dispositivos móveis.
- Apoiar a realização de chamadas, videochamadas, envio de mensagens e partilha simples de conteúdos.
- Explicar funcionalidades digitais de forma clara, adaptada e progressiva.
- Apoiar a criação e utilização de contactos digitais com familiares, serviços e redes de apoio.
- Apoiar a produção de conteúdos simples para partilha em grupos e redes sociais.
- Orientar a navegação em plataformas digitais de serviços públicos e privados.
- Apoiar o acesso a informação digital relevante.
- Selecionar e apoiar a utilização de dispositivos adaptados e de software de acessibilidade.
- Reconhecer situações que exigem encaminhamento para outros profissionais ou serviços especializados.
- Selecionar aplicações e recursos digitais ajustados às características da pessoa apoiada.
- Apoiar a utilização de recursos digitais para estimulação cognitiva, social ou motora.
- Utilizar ferramentas digitais como meio de participação social e cultural.
- Sensibilizar para riscos associados à utilização das TIC.
- Apoiar a aplicação de regras básicas de segurança digital e proteção de dados pessoais.

Atitudes

- Respeito pelas diferenças individuais.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS de Desempenho

Promover a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação disponíveis para o apoio à família e à comunidade

- Considerando o contexto pessoal, familiar e social da pessoa apoiada, bem como o seu grau de autonomia e

literacia digital.

- Criando condições para uma comunicação à distância.
- Contribuindo para a estimulação cognitiva, motora e social da pessoa apoiada.
- Apoiando a participação e o acesso a serviços, com respeito pelos limites legais e éticos na intervenção.
- Aplicando procedimentos de segurança digital e garantindo o respeito pela privacidade e confidencialidade.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de educação, outras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Aplicações de comunicação e serviços públicos.
- Plataformas digitais institucionais.
- Guias práticos de literacia digital.
- Materiais de apoio visual (tutoriais, fichas passo a passo).
- Recursos digitais de estimulação cognitiva e social.
- Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

UC00434

Implementar medidas de segurança e proteção de dados em ambientes digitais

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- **Gerir dados pessoais e a privacidade dos utilizadores.**
- **Identificar, classificar e proteger dados sensíveis.**
- **Garantir a proteção dos dispositivos, dados e privacidade dos utilizadores.**
- **Aplicar medidas de sustentabilidade ambiental na gestão de dispositivos tecnológicos.**

Conhecimentos

- Riscos e ameaças em ambientes digitais - tipos de riscos e ameaças que podem afetar dispositivos e dados em ambientes digitais, incluindo malware, phishing, e ataques de ransomware.

Aptidões

- Diferenciar riscos e ameaças em ambientes digitais.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.

Conhecimentos

- Medidas de segurança e proteção digital - ferramentas de segurança digital (antivírus, firewalls, e programas de proteção contra malware, outros).
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Dados pessoais e sensíveis - conceitos e classificações de dados pessoais, dados sensíveis e dados não sensíveis, e suas implicações legais.
- Protocolos de segurança da informação - procedimentos corretivos e protocolos de atuação em caso de incidentes que comprometam a privacidade dos dados pessoais.
- Sustentabilidade ambiental - impactos ambientais decorrentes do uso de tecnologias digitais e medidas para a sustentabilidade ambiental, incluindo a reciclagem de dispositivos tecnológicos e consumíveis.

Aptidões

- Selecionar e aplicar medidas de proteção de dispositivos.
- Selecionar e aplicar conteúdos digitais contra ameaças.
- Configurar funcionalidades básicas nos dispositivos.
- Implementar práticas de reutilização e reciclagem de dispositivos tecnológicos.
- Adotar práticas seguras na utilização de dispositivos tecnológicos.
- Adotar práticas seguras de gestão de dados pessoais.
- Identificar as melhores práticas.
- Identificar as novas ameaças de segurança cibernética.
- Manter-se atualizado.
- Realizar formação.

Atitudes

- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Autodisciplina.
- Conduta ética.
- Flexibilidade.
- Persistência.
- Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental.

CrITÉrios de Desempenho

Implementar medidas de segurança e proteção de dados em ambientes digitais

- Distinguindo riscos e ameaças em ambientes digitais e aplicando medidas de segurança e proteção diferenciadas, cumprindo a legislação vigente.
- Adotando práticas seguras de utilização de dispositivos tecnológicos e gestão de dados pessoais e da privacidade dos utilizadores.
- Assegurando as melhores práticas de proteção de dados tanto em ambientes digitais como não digitais.
- Realizando formação e atualizando-se quanto a ameaças e vulnerabilidades digitais.
- Promovendo a sustentabilidade, aplicando práticas ambientais sustentáveis, visando a redução do impacto ambiental das tecnologias digitais.
- Seguindo os protocolos de confidencialidade e segurança da informação para prevenir acessos indevidos, perdas ou violações de dados.

Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e outros similares.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.

- Software de proteção.
- Legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o RGPD, e políticas de privacidade para orientar as práticas de proteção de dados.
- Materiais didáticos.
- Comissão Nacional de Proteção de Dados Pessoais.
- Centro Nacional de Cibersegurança.
- Recursos visuais.
- Ferramentas de gestão de incidentes.
- Sistemas de segurança de redes.

UC04705

Adotar práticas de gestão da qualidade no apoio à família e à comunidade

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- Analisar o enquadramento legal, princípios, metodologia e referenciais da qualidade aplicados ao setor.
- Aplicar os requisitos das normas da qualidade aplicáveis ao setor.
- Monitorizar e avaliar processos, produtos e/ou serviços.

Conhecimentos

- Sistema de gestão da qualidade – princípios, metodologias, etapas e ferramentas.
- Enquadramento legal, normas, fundamentos e requisitos de qualidade.
- Estrutura de um sistema da qualidade – produto, processo e sistema.
- Normalização – normas de âmbito nacional (Sistema Português da Qualidade), europeu e internacional.
- Gestão da qualidade – cadeia, responsabilidade, autoridade, comunicação, compatibilidade com outros sistemas de gestão.
- Abordagem por processos - Ciclo de Deming/metodologia PDCA (plan, do, check, action).

Aptidões

- Identificar os princípios, objetivos e etapas para implementação do sistema gestão da qualidade.
- Interpretar os requisitos definidos na norma de sistemas de gestão da qualidade.
- Utilizar ferramentas de garantia da qualidade.
- Selecionar a documentação técnica, recolher informação e registar a informação necessária.
- Preparar processos de melhoria contínua.
- Selecionar e aplicar as ferramentas, fluxograma, folha de verificação e diagrama de Ishikawa relativos a problemas identificados na unidade ou área operacional.
- Aplicar a ferramenta PDCA.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Iniciativa.
- Sentido crítico.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Imparcialidade.
- Conduta ética.
- Respeito pela legislação em vigor.
- Respeito pelas normas de qualidade

Conhecimentos

- Procedimentos e manuais de qualidade – instruções, especificações, impressos, folhas de registo.
- Metrologia – medições, equipamentos de medição e monitorização.
- Requisitos de documentação e relatórios técnicos.
- Auditoria interna – objetivos, regras e responsabilidades.
- Monitorização e medição dos processos e produto – controlo dos dispositivos, controlo do produto não conforme (PNC), indicadores de desempenho.
- Resolução de problemas – definição, análise da situação e identificação de soluções, decisão e ação corretiva.
- Melhoria contínua – análise de dados, ações corretivas, ações preventivas.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental e biossegurança (quando aplicável).

Aptidões

- Selecionar e interpretar as informações sobre o problema identificado.
- Aplicar procedimentos de preenchimento de relatórios de não conformidade.
- Verificar e reportar a não conformidade de produtos.
- Preparar a documentação para a auditoria interna.
- Selecionar informações da documentação do sistema de qualidade interno em vigor.
- Aplicar os procedimentos de preparação da documentação a auditar identificando o período e a finalidade da auditoria, responsabilidades, intervenientes, registos de não-conformidade e suas causas, ações corretivas, comunicação de resultados.
- Aplicar procedimentos internos relativos a planos e medidas de proteção assim como planos de contingência.
- Analisar os indicadores de desempenho.
- Analisar problemas e propor ações corretivas/preventivas.
- Analisar o grau de satisfação do cliente.
- Aplicar as normas de segurança, saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de biossegurança e proteção ambiental (quando aplicável).

Critérios de Desempenho

Adotar práticas de gestão da qualidade no apoio à família e à comunidade

- Cumprindo as normas e requisitos da qualidade para o setor, referenciais e orientações internas.
- Cumprindo as fases, objetivos e bases comportamentais da auditoria.
- Garantindo a melhoria contínua e a perceção do risco.
- Avaliando a qualidade e o grau de satisfação da pessoa apoiada e/ou família.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Software de gestão.
- Norma ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade.
- Manual da Qualidade e outra documentação técnica específica.
- Ferramentas de auditoria.
- Equipamentos de medição.
- Planos e normas de segurança e saúde no trabalho, proteção ambiental e biossegurança.

UC04706 Interagir em inglês no contexto de apoio à família e à comunidade

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Interpretar e selecionar informação especializada, verbal e não verbal, em suportes variados no contexto do apoio à família e à comunidade.
- Transmitir enunciados orais coerentes no contexto do apoio à família e à comunidade.
- Redigir textos articulados e coesos relacionados com o contexto do apoio à família e à comunidade.

Conhecimentos

- Léxico (vocabulário) – contexto do apoio à família e à comunidade.
- Funções da linguagem.
- Estruturas do funcionamento da língua - sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos; nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos.
- Sintaxe.
- Fluência de leitura.

Aptidões

- Identificar o sentido de mensagens em contexto profissional e reconhecer léxico específico da área profissional num discurso oral.
- Decodificar perguntas e informações.
- Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados.
- Responder a perguntas diretas.
- Iniciar, manter e terminar conversas de âmbito profissional.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empatia.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido crítico.

Conhecimentos

- Regras de produção de documentos escritos.
- Regras de cortesia e convenções linguísticas.

Aptidões

- Descrever, narrar e expressar pontos de vista num discurso oral.
- Redigir notas, mensagens, relatórios e preencher formulários.
- Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens.
- Utilizar vocabulário específico da área profissional.
- Adequar o código oral e escrito à sua finalidade.
- Identificar sequência e causalidade.
- Contextualizar o texto no tempo e no espaço.
- Respeitar as regras da morfologia e da sintaxe na produção oral e escrita.
- Usar linguagens não verbais.
- Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas.
- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação.

Atitudes

- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Interagir em inglês no contexto de apoio à família e à comunidade

- Identificando o contexto, a ideia principal, distinguindo informações simples e de maior complexidade do discurso oral e do texto escrito.
- Comunicando oralmente de forma precisa e eficaz, com ritmo e entoação apropriados e adaptando o discurso ao registo do interlocutor.
- Utilizando vocabulário, estruturas frásicas diversas e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.
- Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a sua finalidade e público-alvo.
- Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de educação, outras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Conteúdos multimédia.
- Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros.

UC OPCIONAIS

UC04707	Interagir em língua estrangeira no contexto de apoio à família e à comunidade
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Interpretar e selecionar informação relevante simples, verbal e não verbal, em suportes variados no apoio à família e comunidade.
- Transmitir enunciados orais simples no âmbito da atividade profissional.
- Redigir textos simples relacionados com a atividade profissional.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Léxico (Vocabulário) do setor do serviço de apoio à família e à comunidade.
- Funções da linguagem.
- Estruturas do funcionamento da língua - sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos, nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos.
- Sintaxe.
- Regras básicas de produção de documentos escritos.
- Regras de cortesia e convenções linguísticas.
- Utilização de novas tecnologias (softwares de tradução em tempo real)

- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação para comunicar.
- Comunicar presencialmente, online e por telefone.
- Participar em conversas elementares durante o atendimento à pessoa apoiada.
- Expor informação de forma clara e simples, acerca do contexto da sua atividade.
- Reconhecer e utilizar vocabulário específico.
- Compreender perguntas e pedidos de informação.
- Responder a perguntas diretas durante a realização das atividades.

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empatia.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido crítico.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Trocar, verificar e confirmar informações simples durante a realização das atividades.
- Transmitir informações e orientações (sobre as atividades, orientações, regras, etc.) concretas e diretas.
- Usar linguagem não verbal durante a comunicação.
- Selecionar informação essencial em textos e suportes diversificados.
- Escrever e/ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações.
- Redigir notas e mensagens simples e curtas, e preencher formulários.

CrITÉrios de Desempenho

Interagir em língua estrangeira no contexto de apoio à família e à comunidade

- Identificando o contexto, a ideia principal e informações simples do discurso oral, comunicados de forma clara e pausada, bem como do texto escrito.
- Comunicando oralmente de forma simples, ao longo de toda a atividade, com recurso ao vocabulário técnico requerido.
- Utilizando vocabulário e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.
- Identificando a informação essencial num texto escrito de cariz profissional.
- Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais simples e curtos e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de educação, outras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Conteúdos multimédia.
- Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros.

UC04708	Gerir a viatura de apoio domiciliário
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Planear a organizar as rotas e deslocações da viatura de apoio domiciliário.**
- **Verificar a conformidade dos produtos a distribuir.**
- **Efetuar a arrumação e gestão funcional do espaço interior da viatura.**
- **Assegurar as condições de funcionamento, higiene, segurança e preservação da viatura e dos equipamentos.**

Conhecimentos

- Viatura de apoio domiciliário e suas características.
- Regulamentos e normas aplicáveis à viatura de apoio domiciliário (VAD) - acordo internacional de transporte, norma geral de transporte de alimentos.
- Procedimentos para planeamento e organização de rotas e deslocações.
- Fatores condicionantes das deslocações (tempo, distâncias, prioridade dos serviços).
- Aplicativos digitais de localização, monitorização em tempo real e gestão de rotas.
- Zonas funcionais da viatura - zona de transporte de alimentos perecíveis, zona de higiene e limpeza, zona de transporte de roupa limpa, zona de transporte de resíduos.
- Técnicas de gestão e arrumação do espaço interior da viatura de apoio domiciliário - formas de acondicionamento e arrumação, técnicas de isolamento e separação dos espaços.
- Normas e procedimentos para o acondicionamento e transporte de alimentos.
- Ocorrências e anomalias no transporte.
- Preservação e manutenção da viatura - boas práticas de utilização e preservação da viatura, sistemas e equipamentos a vigiar durante a utilização, procedimentos básicos de manutenção preventiva.

Aptidões

- Identificar os regulamentos e normas aplicáveis à viatura de apoio domiciliário.
- Analisar os serviços a realizar atendendo às prioridades, horários e constrangimentos geográficos.
- Selecionar percursos em função da tipologia dos serviços, distância, tempo disponível e condições de circulação.
- Utilizar aplicações digitais para apoio à gestão de rotas e localização.
- Articular o planeamento das deslocações com a equipa.
- Verificar prazos de validade, estado de conservação e condições de acondicionamento dos produtos antes do transporte.
- Aplicar procedimentos definidos em caso de inconformidade.
- Organizar o espaço interior da viatura de apoio domiciliário.
- Aplicar técnicas de acondicionamento e fixação de cargas.
- Identificar anomalias no transporte.
- Efetuar o registo e transmitir ocorrências.
- Aplicar procedimentos básicos de verificação do estado da viatura e equipamentos.
- Comunicar anomalias e necessidades de manutenção.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Proatividade.
- Empenho.
- Sentido de observação.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pelos princípios de sustentabilidade ambiental
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Aplicar práticas de utilização responsável da viatura.

Critérios de Desempenho

Gerir a viatura de apoio domiciliário

- Planeando rotas de forma eficiente, considerando prioridades dos serviços, distâncias, condições de trânsito e utilização adequada de ferramentas digitais.
- Cumprindo os regulamentos e normas aplicáveis à VAD.
- Garantindo a separação de zonas, acondicionamento adequado e condições de higiene e segurança.
- Identificando necessidades de manutenção e comunicando ocorrências de forma atempada.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas,
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de educação, outras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Viatura de apoio domiciliário.
- Aplicações de gestão de rotas e GPS.
- Software de localização e monitorização.
- Checklists de verificação da viatura e dos produtos.
- Equipamentos de acondicionamento e separação de cargas.
- Normas e regulamentos aplicáveis (documentação de apoio).

UC04176	Desenvolver atividades de animação através da expressão plástica
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Preparar os materiais e equipamentos para atividades de expressão plástica.
- Organizar e executar atividades de expressão plástica.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- | | | |
|---|-------------------------|--------------------------------------|
| • Expressão plástica - técnicas de desenho, pintura e moldagem. | • Caracterizar o grupo. | • Responsabilidade pelas suas ações. |
|---|-------------------------|--------------------------------------|

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Outras técnicas de expressão plástica – estampagem, colagem, impressão, tecelagem, artes com materiais reciclados, entre outros. • Planeamento de atividades – caracterização do grupo (idade, capacidades, interesses, limitações, motivações, interesses), tema, objetivos, metodologias, técnicas, materiais (seguros, económicos, adaptáveis), recursos, espaço e logística. • Dinamização de atividades – aprendizagem pela experimentação, mediação criativa, grupos de trabalho, apresentação dos trabalhos. • Avaliação das atividades – participação e envolvimento, interação entre participantes, grau de autonomia, criatividade e exploração de técnicas e materiais, satisfação do grupo, impacto emocional e social. • Regras e normas definidas.	• Definir objetivos para a atividade. • Selecionar materiais e equipamentos. • Desenhar atividades de expressão plástica para animação. • Conjuguar métodos criativos de expressão plástica. • Organizar o espaço de trabalho seguro. • Aplicar técnicas de expressão plástica. • Dinamizar as atividades de expressão plástica. • Acompanhar e registar as etapas do processo criativo. • Avaliar os resultados alcançados. • Aplicar regras e normas definidas.	• Autonomia no âmbito das suas funções. • Iniciativa e proatividade. • Empenho. • Sentido criativo e estético. • Destreza. • Assertividade e empatia na comunicação. • Escuta ativa. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Desenvolver atividades de animação através da expressão plástica

- Planeando e estruturando as atividades de expressão plástica adequadas ao grupo.
- Adaptando as técnicas às capacidades físicas e cognitivas do grupo e ajustando as atividades, materiais e metodologias às suas necessidades.
- Estimulando a experimentação num ambiente seguro, a criatividade e o bem-estar.
- Facilitando a participação, a inclusão, a interação e cooperação em grupo.
- Avaliando continuamente os resultados e impactos.

Contexto (de uso de competência)

- Instituições de educação.
- Instituições dirigidas a adultos e pessoas com deficiência em regime residencial e não residencial.
- Clubes, associações, grupos diversos, IPSS e ONG de natureza cultural, social, desportiva, recreativa de saúde.
- Comunidade em geral.
- Instituições públicas e privadas de âmbito social.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.

- Conteúdos multimédia.
- Materiais para expressão plástica.

UC04177	Desenvolver técnicas de animação através da expressão musical e corporal
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Preparar os materiais e equipamentos para atividades de expressão musical e corporal
- Organizar e executar atividades de expressão musical
- Organizar e executar atividades de expressão corporal

Conhecimentos

- Objetivos da animação e ocupação de tempos livres através da expressão musical e corporal
- Estratégias dinamização e motivação de grupos e indivíduos.
- Comunicação e interação.
- Técnicas de expressão musical e corporal.
- Expressão musical – jogos rítmicos, improvisação musical, voz, eco vocal e instrumentos simples.
- Expressão corporal – jogos de movimento (estátua, espelho, entre outros), exploração do espaço e de objetos, coreografias.
- Expressão dramática, música e corpo – danças do mundo, percussão corporal coreografada, teatro musical improvisados, dramatização de contos.
- Fatores críticos para a implementação das atividades.
- Planeamento de atividades – caracterização do grupo (idade, capacidades, interesses, limitações, motivações, interesses), tema, objetivos, metodologias, técnicas, materiais (seguros, económicos, adaptáveis), recursos, espaço e logística.

Aptidões

- Caracterizar o grupo.
- Definir objetivos para a atividade.
- Selecionar materiais e equipamentos.
- Desenhar atividades de expressão musical para animação.
- Desenhar atividades de expressão corporal para animação.
- Conjugar métodos criativos de expressão musical e corporal.
- Organizar o espaço de trabalho seguro.
- Aplicar técnicas de expressão musical.
- Aplicar técnicas de expressão corporal.
- Dinamizar as atividades de expressão plástica.
- Acompanhar e registar as etapas do processo criativo.
- Avaliar os resultados alcançados.
- Aplicar regras e normas definidas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Iniciativa e proatividade.
- Empenho.
- Sentido criativo e estético.
- Destreza.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Escuta ativa.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Dinamização de atividades – aprendizagem pela experimentação, mediação criativa, grupos de trabalho, apresentação dos trabalhos.
- Avaliação das atividades – participação e envolvimento, interação entre participantes, grau de autonomia, criatividade e exploração de técnicas, satisfação do grupo, impacto emocional e social.
- Regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Desenvolver técnicas de animação através da expressão musical e corporal

- Planeando e estruturando as atividades de expressão musical e corporal adequadas ao grupo.
- Adaptando as técnicas às capacidades físicas e cognitivas do grupo e ajustando as atividades, materiais e metodologias às suas necessidades.
- Estimulando a experimentação num ambiente seguro, a criatividade e o bem-estar.
- Facilitando a participação, a inclusão, a interação e cooperação em grupo.
- Avaliando continuamente os resultados e impactos.

Contexto (de uso de competência)

- Instituições de educação.
- Instituições dirigidas a adultos e pessoas com deficiência em regime residencial e não residencial.
- Clubes, associações, grupos diversos, IPSS e ONG de natureza cultural, social, desportiva, recreativa de saúde.
- Comunidade em geral.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Conteúdos multimédia.
- Materiais para expressão musical e corporal.

UC00066	Aplicar a expressividade corporal em contexto profissional
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Interpretar o movimento e a expressão corporal em contexto profissional.

Realizações

- Gerir a sua movimentação no espaço coletivo na interação com diferentes interlocutores.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Expressão corporal - arquitetura do corpo, espaço, movimento, autoconceito e percepção do próprio corpo (consciência da postura, das alterações de equilíbrio e do movimento). • Eixos e coordenadas do movimento. • Decomposição do movimento de modo fracionado. • Corpo em movimento – comunicação não verbal. • Linguagem pessoal e diálogo corporal. • Dicotomias associadas ao movimento - tensão/relaxamento, movimento/pausa, interior/exterior, conter/ser contido, equilíbrio/desequilíbrio. • Esquemas corporais - partilha de espaço com outros corpos, o esquema corporal do outro. • Corpo coletivo – identidade e percepção individual e coletiva. • Oralidade, corporalidade e interioridade.	• Distinguir as dicotomias associadas ao movimento individual e coletivo. • Utilizar técnicas de expressão corporal na interação com os outros. • Aplicar os princípios da proprioceção no espaço de trabalho. • Comunicar sensações através do movimento corporal. • Adaptar a comunicação em função do interlocutor e do contexto.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Empenho. • Sentido crítico. • Autoconfiança. • Autorreflexão. • Empatia. • Assertividade. • Escuta ativa. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Automotivação. • Disponibilidade para aprender.

CrITÉRIOS de Desempenho

Aplicar a expressividade corporal em contexto profissional

- Adaptando o tipo de expressão corporal ao interlocutor e ao contexto.
- Utilizando uma linguagem corporal que estimule a comunicação com os outros.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia e audiovisuais.

UC04709	Apoiar a inclusão social e comunitária da pessoa com deficiência ou incapacidade
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Interpretar princípios, direitos e enquadramento legal associado à inclusão social e comunitária da pessoa com deficiência ou incapacidade.
- Distinguir recursos, entidades e redes de suporte social e comunitário dirigidos à pessoa com deficiência ou incapacidade.
- Apoiar a participação ativa da pessoa com deficiência em contextos sociais e comunitários.
- Colaborar no encaminhamento e utilização de recursos sociais, comunitários e ajudas técnicas adequadas às necessidades da pessoa.

Conhecimentos

- Cidadania, inclusão social e comunitária – conceitos.
- Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.
- Políticas públicas e medidas de proteção social dirigidas à pessoa com deficiência ou incapacidade.
- Direitos, benefícios e apoios sociais das pessoas com deficiência.
- Rede de entidades e serviços de suporte social e comunitário.
- Estratégias de inclusão social e comunitária - autorrepresentação, empowerment e autodeterminação, participação ativa e informada da pessoa com deficiência.
- Recursos sociais e comunitários disponíveis no território.
- Ajudas técnicas e recursos de apoio à participação social.

Aptidões

- Reconhecer os conceitos de cidadania, inclusão social e comunitária.
- Reconhecer a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.
- Identificar as principais políticas públicas e medidas de proteção social dirigidas à pessoa com deficiência ou incapacidade.
- Identificar os princípios fundamentais relacionados com a promoção da inclusão social e comunitária da pessoa com deficiência.
- Identificar os direitos, benefícios e apoios sociais das pessoas com deficiência.
- Caracterizar a rede de entidades de suporte social e comunitária da pessoa com deficiência.
- Recolher e organizar informação sobre interesses, capacidades funcionais, necessidades de apoio e contextos de vida da pessoa com deficiência.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Proatividade.
- Sentido de observação.
- Sentido crítico.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.

Aptidões

- Identificar barreiras físicas, comunicacionais, sociais e atitudinais que condicionem a participação social da pessoa com deficiência.
- Colaborar na preparação da participação da pessoa com deficiência em atividades sociais e comunitárias.
- Acompanhar a pessoa com deficiência em atividades sociais e comunitárias.
- Estimular a tomada de decisão, a expressão de preferências e a participação ativa da pessoa com deficiência.
- Apoiar a utilização de ajudas técnicas, tecnologias acessíveis e sistemas aumentativos e alternativos de comunicação, de acordo com orientações definidas pela equipa técnica.
- Colaborar no registo de informação relevante sobre a participação social da pessoa com deficiência.

Atitudes

- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS de Desempenho

Apoiar a inclusão social e comunitária da pessoa com deficiência ou incapacidade

- Identificando os direitos e princípios de cidadania da pessoa com deficiência ou incapacidade.
- Identificando diferentes tipos de recursos em função das necessidades.
- Promovendo atitudes de respeito pela identidade, dignidade e direitos da pessoa.
- Colaborando na preparação da participação da pessoa em atividades sociais e comunitárias, assegurando condições de acessibilidade, segurança e adequação às suas capacidades funcionais.
- Acompanhando a pessoa durante a participação nas atividades, respeitando o seu ritmo, autonomia e grau de envolvimento.
- Auxiliando na utilização de ajudas técnicas, tecnologias acessíveis e sistemas de comunicação, de acordo com as necessidades identificadas e as orientações técnicas definidas.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas.
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de educação, outras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação sobre deficiência e inclusão.

- Guias e referenciais sobre inclusão social e comunitária.
- Listagens de recursos sociais e comunitários locais.
- Ajudas técnicas e tecnologias de apoio.
- Instrumentos de registo e encaminhamento.

UC04710	Apoiar a inclusão social e comunitária da pessoa idosa
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Interpretar princípios, direitos e fatores associados à inclusão social da pessoa idosa.
- Distinguir estratégias e recursos promotores do envelhecimento ativo e da participação social.
- Apoiar a participação da pessoa idosa em contextos sociais e comunitários, respeitando a sua autonomia.
- Colaborar na utilização de recursos comunitários, ajudas técnicas e tecnologias de apoio à inclusão social.

Conhecimentos

- Cidadania, inclusão e desenvolvimento social – conceitos.
- Direitos e deveres da pessoa idosa.
- Envelhecimento ativo – princípios, estratégias, benefícios.
- Estimulação cognitiva e social na pessoa idosa.
- Autonomia, independência e ambientes capacitadores da pessoa idosa.
- Ajudas técnicas.
- Tecnologias de apoio à participação social.
- Recursos pessoais, familiares e comunitários de apoio à pessoa idosa.
- Rede de serviços e respostas sociais dirigidas à população idosa.

Aptidões

- Reconhecer os conceitos de cidadania, inclusão e desenvolvimento social.
- Identificar os direitos e deveres da pessoa idosa.
- Identificar princípios de promoção do envelhecimento ativo.
- Caracterizar as principais estratégias de atuação aplicáveis à promoção da integração social e comunitária da pessoa idosa.
- Selecionar, com a pessoa idosa, família e equipa técnica, oportunidades de participação social ajustadas aos seus interesses, capacidades funcionais e contexto de vida.
- Colaborar na preparação e participação da pessoa idosa em atividades sociais, culturais, recreativas ou comunitárias.
- Apoiar a pessoa durante a participação nas atividades.
- Estimular a manutenção e o reforço das relações sociais e familiares da pessoa idosa.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Proatividade.
- Sentido de observação.
- Sentido crítico.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.

Aptidões

- Apoiar a utilização de recursos comunitários.
- Apoiar a utilização de ajudas técnicas e tecnologias de apoio à comunicação, mobilidade e interação social, de acordo com as orientações técnicas definidas.
- Adaptar a comunicação e a interação às características cognitivas, emocionais, culturais e sociais da pessoa idosa.
- Colaborar no registo de informação relevante sobre a participação social e comunitária da pessoa idosa.

Atitudes

- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS de Desempenho

Apoiar a inclusão social e comunitária da pessoa idosa

- Identificando os direitos, deveres e princípios de cidadania da pessoa idosa, reconhecendo fatores facilitadores e condicionantes da sua inclusão social, de acordo com o enquadramento legal e social existente.
- Identificando estratégias adequadas à promoção do envelhecimento ativo, relacionando-as com recursos pessoais, comunitários e institucionais disponíveis, tendo em conta as características, preferências e necessidades da pessoa idosa.
- Promovendo atitudes de respeito pela dignidade, identidade e história de vida da pessoa.
- Colaborando na preparação e participação da pessoa em atividades sociais e comunitárias, assegurando condições de segurança, acessibilidade e adequação às suas capacidades.
- Auxiliando na utilização de ajudas técnicas e tecnologias de apoio, de acordo com as necessidades identificadas e as orientações técnicas recebidas.

Contexto (de uso de competência)

- IPSS, Misericórdias, ONG, instituições privadas de serviços sociais, instituições públicas.
- Instituições de Acolhimento em Regime Residencial, Centros de Dia, Lares de Idosos, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, instituições de educação, outras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Relatórios de atividade setorial.
- Guias e referenciais sobre envelhecimento ativo e inclusão social.
- Legislação e documentação de apoio à pessoa idosa.
- Ajudas técnicas e tecnologias de apoio.
- Instrumentos de registo e acompanhamento.

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- Construir e estruturar uma narrativa.
- Transmitir a mensagem com impacto emocional a diferentes interlocutores e em contextos variados.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Processo de comunicação – funções, elementos, dimensões, barreiras e atitudes. • Comunicação verbal (oral e escrita) e comunicação não-verbal – cinésica (movimentos corporais, gestos, expressão facial e postura), paralinguística (tom, projeção da voz, pausas no discurso, outros) e proxémica (distância espacial face a alguém). • Mensagem – construção da narrativa (ignição, desenvolvimento e clímax), adaptação, envio, receção e interpretação. • Canais de comunicação. • Princípios da escuta ativa. • Imagem e comunicação – autoimagem e autoconceito, primeiras impressões, expectativas e motivação. • Perfis comunicacionais – comunicação passiva, agressiva, assertiva e manipuladora. • Gestão das emoções. • Storytelling – conceito e pilares (propósito, autenticidade, abertura, empatia, clareza e escuta). • Storytelling – objetivos, tipos, métodos e técnicas, contextos de aplicação. • Storytelling – vantagens e desafios (internos e externos). • Técnicas de apresentação pública.	• Definir o propósito da narrativa. • Definir a estratégia da narrativa. • Preparar o alinhamento da narrativa em função do canal de comunicação. • Preparar a apresentação pública. • Comunicar a narrativa. • Interpretar a reação do público-alvo e manter a conexão. • Reconhecer e adaptar as suas próprias emoções. • Ajustar a narrativa ao público-alvo e ao contexto. • Antecipar situações imprevistas.	• Responsabilidades pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a postura e imagem profissional. • Autenticidade. • Empatia. • Escuta ativa. • Objetividade. • Sentido criativo. • Autoconfiança. • Controlo emocional. • Automotivação. • Autorreflexão. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Disponibilidade para aprender. • Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS de Desempenho

Aplicar storytelling na comunicação

- Criando e apresentando a narrativa, de acordo com o objetivo comunicacional e resultado esperado.
- Demonstrando autenticidade, disponibilidade, empatia e escuta na articulação e transmissão da mensagem.
- Utilizando uma narrativa clara, criativa e persuasiva, com recurso a linguagem verbal e não verbal.
- Adaptando as técnicas comunicacionais e narrativas, em função dos contextos individual, social e profissional.
- Avaliando o resultado e impacto finais no processo de comunicação estabelecido.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Histórias diversas.
- Recursos multimédia e audiovisuais.

UC04155	Promover os direitos e deveres fundamentais dos cidadãos
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Identificar os direitos humanos e os direitos fundamentais previstos na Constituição e convenções internacionais.**
- **Distinguir os poderes executivo, legislativo e judiciário e caracterizar o funcionamento dos respetivos órgãos.**
- **Aplicar estratégias de promoção de uma cultura de respeito pelos direitos humanos e liberdades fundamentais e de participação social e cívica de todos os cidadãos nacionais e estrangeiros.**

Conhecimentos

- Direitos humanos – evolução histórica, direitos humanos e direitos fundamentais, conceitos, características e funções, direitos civis, políticos, económicos, sociais e culturais.
- Organizações internacionais e os direitos humanos.
- Estado de Direito e o Estado Constitucional.
- Princípios fundamentais da Constituição da República Portuguesa.

Aptidões

- Interpretar instrumentos legais e mecanismos de proteção associados aos direitos e deveres fundamentais.
- Distinguir direitos, liberdades e garantias.
- Distinguir direitos e deveres económicos, sociais, culturais, cívicos e políticos.
- Identificar os órgãos institucionais, as suas competências e atribuições.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Assertividade
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Resiliência.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Principais instrumentos a nível universal – Declaração Universal dos Direitos Humanos, Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais, Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos, Declaração Universal dos Direitos da Criança, Convenção Internacional sobre Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial, Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres, Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

- Principais instrumentos a nível europeu – Convenção Europeia para a Proteção dos Direitos Humanos e das Liberdades Fundamentais, Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.

- Cidadania – Cidadãos e cidadania, evolução histórica do conceito, exercício de cidadania, direitos e valores.

- Cidadania e direitos humanos – desafios atuais (exercício dos direitos Humanos e a cidadania ativa, limitações ao exercício dos direitos fundamentais, novos desafios aos direitos humanos no século XXI).

- Técnicas de comunicação, informação e divulgação de materiais informativos.

- Técnicas de defesa dos direitos humanos e de combate de práticas discriminatórias.

- Reconhecer instituições e organizações não governamentais que visam a defesa dos direitos dos cidadãos.

- Analisar situações de violação de direitos e deveres fundamentais.

- Aplicar técnicas de comunicação, informação e divulgação.

- Sinalizar situações de violação de direitos,

- Utilizar canais oficiais para apoio ou reporte de situações de violação de direitos.

- Aplicar técnicas de diálogo e mediação de conflitos.

- Preparar e organizar informação técnicas sobre cidadania para atividades de comunicação e educação cívica.

- Identificar práticas discriminatórias e aplicar técnicas de defesa dos direitos.

- Aplicar técnicas de mobilização e incentivo à participação cidadã.

- Interagir e dialogar com diferentes públicos.

- Estabelecer parcerias com diferentes organismos e entidades e compromissos responsáveis

- Identificar problemas e propor soluções.

- Autocontrolo.

- Proatividade.

- Convicção.

- Sentido crítico.

- Imparcialidade no âmbito das suas funções.

- Respeito pelas diferenças individuais.

- Respeito pela diversidade.

- Respeito pelos princípios éticos e profissionais.

Critérios de Desempenho

Promover os direitos e deveres fundamentais dos cidadãos

- Analisando criticamente os direitos e deveres de cidadania fundamentais e o seu impacto nas políticas globais e locais.
- Participando em campanhas de sensibilização sobre a importância do exercício da cidadania ativa, da igualdade, da justiça, e de governança comunitária.
- Identificando violações dos direitos fundamentais e sugerindo meios de intervenção éticos, no respeito pela integridade, confidencialidade e pela diferença.
- Utilizando uma linguagem clara, simples, acessível, empática e dialogante.
- Reconhecendo que a cidadania é um processo e o exercício de partilha de valores e normas de comportamento que possibilitam o relacionamento e a identidade coletiva.

Contexto (de uso de competência)

- Comunidades, instituições sociais, instituições públicas e privadas.
- Fóruns e grupos em contexto digital

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Declaração Universal dos Direitos Humanos e dos Direitos das Crianças.
- Constituição da República Portuguesa.
- Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.
- Convenções internacionais e europeias no domínio dos direitos de cidadania, sociais e económicos.
- Livros (impressos, e-books e audiolivros).
- Diálogo Intercultural – Unesco

UC00104	Preparar o serviço de assistência pessoal no apoio à vida independente de pessoas com deficiência ou incapacidade
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Organizar a prestação de serviços de acompanhamento a públicos diversificados e com diferentes necessidades de cuidados básicos diários.**
- **R2. Avaliar os recursos disponíveis e produtos de apoio facilitadores da vida independente e da participação plena das pessoas com deficiência ou incapacidade.**

Conhecimentos

- Deficiência – evolução histórica dos paradigmas, princípios e conceitos.
- Direitos nacionais e internacionais das pessoas com deficiência e vida independente – Convenções sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, instrumentos enquadramentos do Modelo de Apoio à Vida Independente (MAVI).
- Ética e conduta profissional e assistência pessoal – postura, enquadramento, diferenças entre o/a Assistente Pessoal e o/a Cuidador Informal, constrangimentos, desafios e oportunidades.
- Deficiência ou incapacidades – cuidados básicos.

Aptidões

- Identificar os conceitos de inclusão social e os direitos das pessoas com deficiência ou incapacidade.
- Selecionar os instrumentos legais, nacionais e internacionais, e instrumentos enquadramentos
- Reconhecer a relevância do Modelo de Apoio à Vida Independente (MAVI), os seus objetivos e a sua organização.
- Distinguir as diferentes necessidades específicas das pessoas com deficiência ou incapacidade.
- Interpretar o Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP).

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Respeito pelo outro.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Disciplina.
- Sentido de organização.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Diversidade funcional das pessoas com deficiência –pessoas cegas ou com baixa visão, pessoas surdas, pessoas com deficiências músculo-esqueléticas, do movimento, da voz e da fala, pessoas com deficiência intelectual e do desenvolvimento, pessoas com autismo.
- Relacionamento interpessoal.
- Vida Independente – caracterização e conceitos-chave: autonomização, empoderamento, autodeterminação e autorrepresentação.
- Vida Independente – respostas sociais.
- Produtos de apoio e fatores ambientais – acessibilidade, local de residência da pessoa com deficiência, enquadramento familiar, deficiência congénita ou adquirida (em que momento do ciclo de vida).
- Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP).
- Apoio individualizado das necessidades identificadas no PIAP - assistência pessoal no domicílio, nos transportes, em contexto de participação de cidadania, de mediação da comunicação, em contexto de formação profissional e laboral, em contexto do ensino, em contexto da cultura, lazer e desporto, no apoio à tomada de decisões, recolha e interpretação de informação.
- Serviço de Assistência Pessoal – qualidade do serviço, satisfação da pessoa com deficiência ou incapacidade, reclamações, boas práticas.
- Segurança – prevenção e segurança do/a Assistente Pessoal e da pessoa destinatárias.

- Selecionar informação sobre a(s) atividade(s) de apoio a desenvolver com o/a destinatário/a da assistência.
- Recolher os dados e os recursos para o apoio a desenvolver com o/a destinatário/a da assistência.
- Identificar os fatores ambientais.
- Identificar os produtos de apoio disponíveis para a problemática específica.
- Organizar os produtos de apoio a utilizar na assistência ao/a destinatário/a.
- Priorizar as atividades a realizar.
- Identificar ações alternativas em caso de dificuldade na prossecução e/ou concretização dos seus objetivos ou necessidades.
- Preparar as ferramentas de avaliação da prestação do serviço.

- Proatividade.
- Sentido crítico.
- Empenho.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelos princípios de segurança.

Crítérios de Desempenho

Preparar o serviço de assistência pessoal no apoio à vida independente de pessoas com deficiência ou incapacidade

- Mobilizando os princípios de inclusão social na promoção da defesa dos direitos de igualdade de oportunidades nos diferentes espaços e contextos.
- Cumprindo o código de ética profissional, com respeito pelos limites de atuação, sigilo, privacidade e singularidade de cada pessoa na interação com os diversos ambientes e contextos.
- Identificando estratégias comunicacionais de sensibilização e mediação ética em diferentes contextos.
- Mobilizando os recursos, produtos e/ou meios de apoio em função do contexto, atividades e tarefas espelhadas no PIAP, bem como do tipo de limitação, necessidades e expectativas da pessoa.

- Identificando as ferramentas que garantam uma prestação de serviços com qualidade e a satisfação da pessoa em termos da sua participação, bem-estar e melhoria da qualidade de vida nos seus diferentes contextos.

Contexto (de uso de competência)

- Acompanhamento a atividades escolares.
- Acompanhamento a atividades culturais.
- Acompanhamento a atividades desportivas.

Recursos

- Dispositivo eletrónico com acesso à internet.
- Legislação normativa europeia e nacional sobre os direitos das pessoas com deficiência ou incapacidade e o apoio à vida Independente.
- Documentação sobre o apoio à vida independente.
- Produtos e meios de apoio.

UC00105	Realizar o serviço de assistência pessoal no apoio à vida independente da pessoa com deficiência ou incapacidade
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Acompanhar a pessoa destinatária nos seus cuidados básicos diários ou atividades, que a pessoa com deficiência não consiga realizar por si, com autonomia.**
- **Avaliar a qualidade do serviço prestado de assistência pessoal individualizada e a satisfação das pessoas destinatárias.**

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Funções, compromisso ético e responsabilidades do/a Assistente Pessoal.
- Direitos das pessoas com deficiência ou incapacidade – pessoas com deficiência ou diversidade funcional, pessoas com limitações e necessidades específicas.
- Diferenças individuais, autonomia e capacidades funcionais.
- Tipos de necessidades específicas – motoras, visuais, auditivas, intelectuais.

- Interpretar o PIAP da pessoa destinatária.
- Identificar as tarefas contratualizadas.
- Definir as prioridades de intervenção.
- Verificar o cumprimento das normas legais aplicáveis.
- Verificar as condições, os recursos e os meios necessários.

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Respeito pela diversidade e pela diferença.
- Respeito pela vontade expressa do/a destinatário/a.
- Cooperação.
- Empatia

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Enquadramento e instrumentos de apoio à vida independente – Modelo de Apoio à Vida Independente (MAVI) e Plano Individualizado de Assistência Pessoal (PIAP).
- Acessibilidade(s), direito à comunicação e informação – Língua Gestual Portuguesa (LGP), Braille, Comunicação Aumentativa e Alternativa (CAA), leitura fácil, outros recursos de apoio.
- Orientação e mobilidade.
- Técnicas de apoio (alimentação, nutrição e hidratação), técnicas de posicionamento e transferência.
- Técnicas de comunicação assertiva – empatia, escuta ativa, comunicação de suporte.
- Produtos de apoio e fatores ambientais.
- Funcionalidade e interface pessoa/produto de apoio.
- Serviço de assistência pessoal – tarefas contratualizadas no PIAP.
- Serviço de assistência pessoal – no domicílio.
- Serviço de assistência pessoal – nos transportes.
- Serviço de assistência pessoal – em contexto de participação cívica.
- Serviço de assistência pessoal – em contexto de mediação da comunicação.
- Serviço de assistência pessoal – em contexto de formação profissional e laboral.
- Serviço de assistência pessoal – no ensino.
- Serviço de assistência pessoal – em atividades culturais, de lazer e desporto.
- Serviço de assistência pessoal – no apoio à tomada de decisões, recolha e interpretação de informação.

- Identificar os tipos de necessidades específicas dos/as destinatários.
- Adaptar o comportamento e a atitude ao tipo de destinatário/a, às atividades e aos fatores ambientais do contexto de intervenção.
- Comunicar com a pessoa destinatária, esclarecer as suas dúvidas e prestar as informações necessárias.
- Selecionar e utilizar produtos e meios de apoio para cada tipo de necessidade específica.
- Utilizar os meios alternativos de comunicação para a prestação de informação da pessoa destinatária do serviço (quando aplicável).
- Aplicar as técnicas específicas de apoio na alimentação, nutrição e hidratação (quando aplicável).
- Aplicar as técnicas específicas de posicionamento e transferência (quando aplicável).
- Aplicar as técnicas específicas de apoio na higiene, na alimentação, na manutenção da saúde e cuidados pessoais e assistência doméstica (quando aplicável).
- Aplicar as técnicas específicas de apoio em deslocações (quando aplicável).
- Aplicar as técnicas específicas de apoio na participação enquanto eleitor/a, consumidor/a, em compromissos na comunidade e administração pública, ou outras a definir por solicitação da pessoa destinatária (quando aplicável).
- Aplicar as técnicas específicas de apoio na interface com diferentes interlocutores, em diferentes contextos, ou outras a definir por solicitação da pessoa destinatária (quando aplicável).
- Aplicar as técnicas específicas de apoio na participação em ações de formação profissional/laboral (quando aplicável).
- Aplicar as técnicas específicas de apoio em contexto de formação profissional e laboral (quando aplicável).

- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Controlo emocional.
- Disciplina.
- Sentido de organização.
- Iniciativa.
- Disponibilidade para apoiar.
- Proatividade.
- Sentido crítico.
- Resiliência.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelos bens e equipamentos.
- Respeito pelos princípios de segurança.

Conhecimentos

Aptidões

- Serviço de Assistência Pessoal – qualidade do serviço, satisfação da pessoa com deficiência ou incapacidade, estratégias de melhoria e boas práticas.
- Serviço de Assistência Pessoal – tratamento de reclamações.
- Serviço de Assistência Pessoal – qualidade do serviço, reclamações, satisfação da pessoa com deficiência ou incapacidade, autoavaliação de desempenho.
- Gestão de necessidades, de expectativas, de conflitos de interesses.
- Serviço de Assistência Pessoal – Segurança (do/a próprio/a e da pessoa destinatária), condições de trabalho e Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

- Aplicar as técnicas específicas de apoio em contexto do ensino (quando aplicável).
- Aplicar as técnicas específicas de apoio em atividades culturais, de lazer, desportivas (quando aplicável).
- Aplicar as técnicas específicas de apoio à tomada de decisões, recolha e interpretação de informação (quando aplicável).
- Utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (quando aplicável).
- Prevenir situações problemáticas.
- Resolver imprevistos, situações de crise ou conflitos.
- Tratar as reclamações.
- Reportar incidentes e propor medidas para otimizar as condições de segurança.
- Analisar o grau de satisfação da pessoa destinatária com o serviço prestado.
- Identificar prontos críticos na prestação de serviço e necessidades de formação.
- Aplicar as ferramentas de avaliação da prestação do serviço.

CrITÉRIOS de Desempenho

Realizar o serviço de assistência pessoal no apoio à vida independente da pessoa com deficiência ou incapacidade

- Cumprindo os limites de atuação e o código de ética profissional na interação com os/as destinatários/as nos seus diversos ambientes e contextos.
- Respeitando os tipos de limitações e necessidades específicas dos/as destinatários/as, bem como as suas diferenças individuais e capacidades funcionais.
- Garantindo a segurança no acompanhamento dos cuidados básicos diários identificados no PIAP, no respeito pelas necessidades e expectativas do/a destinatário/a.
- Diagnosticando, prevenindo e resolvendo conflitos.
- Propondo e fundamentando formas de atuação que podem melhorar o desempenho profissional, a qualidade do serviço prestado e o grau de satisfação do/a destinatário/a.

Contexto (de uso de competência)

- Acompanhamento a atividades escolares.
- Acompanhamento a atividades culturais.
- Acompanhamento a atividades desportivas.

Recursos

- Dispositivo eletrónico com acesso à internet.
- Legislação normativa europeia e nacional sobre os direitos das pessoas com deficiência ou incapacidade e o apoio à vida Independente.
- Documentação sobre o apoio à vida independente.
- Produtos e meios de apoio.

UC00379	Comunicar em Língua Gestual Portuguesa
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Integrar aspetos históricos e socioculturais da população surda.
- Compreender enunciados simples.
- Usar enunciados simples para comunicar.
- Interagir em diálogos breves e simples.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Língua Gestual Portuguesa (LGP) – história dos Surdos; ensino da Língua Gestual e da Língua Gestual Portuguesa.
- Biologia e neuropsicologia da surdez – perspetivas.
- O cérebro surdo – linguagem e cognição na surdez; processamento linguístico e cognitivo; aquisição da linguagem e surdez; surdez e literacia.
- Surdez e implante coclear.

- Identificar a importância e evolução da LGP ao longo dos tempos.
- Reconhecer a organização do espaço visual e gramatical da Pessoa Surda.
- Eliminar barreiras visuais.
- Reconhecer a importância do olhar na Pessoa Surda.
- Estabelecer e manter contacto visual para a comunicação.
- Reconhecer as regras de conversação.

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Disponibilidade para aprender.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autoconfiança.
- Autocontrolo.
- Cooperação.

Conhecimentos

- Espaço visual e gramatical da Pessoa Surda – disposição de mobiliário e iluminação, apropriação do espaço visual, eliminação de ruídos visuais, outros.
- Nomes gestuais e datilologia – alfabeto manual, significados de gestos, pausas, sequências de gestos, elementos naturais e não naturais no gesto, simetria dos movimentos a duas mãos, expressões faciais e corporais, gestos para pessoas e para ações.
- Léxico – apresentação e identificação de pessoas; cumprimentos, agradecimentos e felicitações; números cardinais, ordinais e de identificação; cores; meses, estações do ano.
- Gramática – género e número; pronomes pessoais; determinantes e pronomes possessivos; conjunções; advérbios; estrutura frásica; classes de gestos; campos semânticos.
- Avaliação do processo de comunicação em LGP – feedback, resposta e reação.

Aptidões

- Reconhecer a datilologia.
- Organizar a informação a comunicar.
- Executar gestos claros e inequívocos.
- Soletrar palavras com recursos à datilologia.
- Receber, cumprimentar e despedir-se do cliente. Estabelecer diálogos muito simples.
- Expressar concordância e discordância.
- Autoavaliar o seu desempenho no âmbito do processo de comunicação em LGP.

Atitudes

- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Cuidado com a apresentação pessoal e a postura profissional.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS de Desempenho

Comunicar em Língua Gestual Portuguesa

- Usando um repertório elementar de gestos e expressões simples relativo ao contexto profissional.
- Compreendendo e comunicando de forma lenta e distinta, incluindo longas pausas para a assimilação do significado, assegurando uma comunicação empática.
- Aplicando as boas práticas de comunicação visual, recorrendo a um posicionamento correto e a recursos gestuais e não gestuais, a expressões faciais e corporais.
- Demonstrando assertividade e uma imagem positiva de si e da sua organização
- Avaliando o seu desempenho contribuindo para a melhoria da comunicação em LGP.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Manuais técnicos específicos de LGP.
- Documentação de apoio (escrita, audiovisual, multimédia) das técnicas de comunicação em LGP.