

## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

*EM VIGOR*



Área de Formação

762. Trabalho Social e Orientação

Itinerário de Formação

76202. Apoio Familiar e à Comunidade

Código e Designação  
do Referencial de  
Formação

762190 - Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade

Nível de Formação: 2

Modalidades de  
desenvolvimento

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

Observações

## Índice

1. Introdução	3
2. Perfil de Saída	4
3. Organização do Referencial de Formação	5
4. Metodologias de Formação	6
5. Desenvolvimento da Formação	7
5.1. Formação de Base – Unidades de Competência	7
5.2. Formação Tecnológica – Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)	10
6. Sugestão de Recursos Didáticos	27

## 1. INTRODUÇÃO

Existe, actualmente, uma crescente preocupação com a qualidade de vida dos cidadãos e muitas das mutações nos actuais modos de vida fazem emergir novas necessidades e um aumento de procura dos serviços pessoais, colectivos e sociais de proximidade. Estes serviços surgem também muitos associados à necessidade de criação de estruturas de apoio à família, que facilitem a conciliação entre trabalho e família, uma exigência acrescida face a uma taxa de actividade feminina tão elevada como a da população portuguesa. Este é um sector em forte expansão, quer em número de entidades, quer em número de trabalhadores.

A abordagem a este sector tem passado por uma associação entre o emprego nos serviços de proximidade e a criação de emprego para desempregados ou outros grupos desfavorecidos. Esta associação não tem favorecido a requalificação e a imagem social destes empregos, sendo esta uma área de actividade que apresenta, ainda, intervenções pouco estruturadas e de natureza informal, em alguns casos com situações de elevada fragilidade técnica e precariedade laboral.

Esta orientação é hoje muito debatida, num quadro de crescentes exigências de qualidade destes serviços. De facto, as actividades dos serviços de proximidade exigem competências que algumas das populações desfavorecidas não possuem à partida, competências técnicas específicas, mas também competências pessoais e sociais fundamentais neste tipo de serviços onde a proximidade e a componente relacional são elementos essenciais. Independentemente dos seus destinatários, a formação nesta área apresenta cada vez mais níveis crescentes de exigência.

Neste contexto, revela-se fundamental uma oferta de formação profissional específica que permita aumentar as competências e criar condições para uma inserção profissional estável dos trabalhadores que exercem de forma qualificada a sua actividade profissional, reforçando a relação entre qualidade do emprego, profissionalização e qualidade dos serviços. Tal facto assume maior importância numa área de actividade na qual o grau de escolaridade e de qualificação dos seus trabalhadores é, ainda e em geral, bastante reduzido.

(Fonte: IQF (2005) *O Sector dos Serviços de Proximidade: serviços de acção social*. Lisboa: Instituto para a Qualidade na Formação)

## 2. PERFIL DE SAÍDA

### Descrição Geral

O/a **Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade** é o/a profissional que realiza/presta de forma autónoma, ou sob a orientação de um técnico especializado, cuidados humanos e de saúde básicos necessários a clientes/utilizadores no domicílio e/ou em situação de internamento ou semi-internamento em contexto institucional.

### Actividades Principais

- Prestar os cuidados humanos e de saúde básicos, de acordo com as necessidades do cliente/utilizador e dos fins da Instituição em que está inserido.
- Assegurar a manutenção física dos clientes/utilizadores.
- Prestar cuidados de higienização e tratamento de roupa.
- Assegurar o serviço de refeições na sua preparação, confecção e serviço directo ao cliente/utilizador.
- Prestar serviços de recepção e acolhimento sob orientação de um técnico responsável.
- Apoiar a realização de actividades de animação/ocupação com os clientes/utilizadores.

### 3. ORGANIZAÇÃO DO REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

Educação e Formação de Adultos (EFA)																		
Formação de Base	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS - CHAVE	NÍVEL B1				NÍVEL B2				NÍVEL B3								
		Cidadania e Empregabilidade (CE)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h				
		Linguagem e Comunicação (LC)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	LEA 25h	LEB 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h	LEA 50h	LEB 50h
		Matemática para a Vida (MV)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h				
		Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h				
Área de Carácter Transversal <b>APRENDER COM AUTONOMIA</b> 40 h																		
Código		UFCD				Horas												
Formação Tecnológica <sup>1</sup>	3516	1	Instituições de apoio familiar e à comunidade				50											
	3517	2	Cuidados humanos básicos - higiene e apresentação pessoal				50											
	3518	3	Cuidados humanos básicos - alimentação e mobilidade				25											
	3519	4	Prestação de cuidados básicos de saúde				50											
	3520	5	Higienização de espaços e equipamentos				50											
	3521	6	Decoração de espaços				25											
	3522	7	Tratamento de plantas e de animais				25											
	3523	8	Lavandaria e tratamento de roupa				50											
	3524	9	Aquisição, armazenagem e conservação de produtos				50											
	3525	10	Dietética e confecção dos alimentos				50											
	3526	11	Produção alimentar - cuidados de higienização pessoal e dos materiais				25											
	3527	12	Produção alimentar - confecção de alimentos				50											
	3528	13	Produção alimentar - pastelaria e sobremesas				50											
	3529	14	Produção alimentar - queijos e bebidas				25											
	3530	15	Produção alimentar - aquisição e armazenagem				50											
	3531	16	Produção alimentar - <i>mise-en-place</i>				50											
	3532	17	Atendimento personalizado				50											
	3533	18	Recepção e encaminhamento				50											
	3534	19	Animação e lazer				50											
	3535	20	Ética profissional e legislação laboral				50											

<sup>1</sup> À carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 120 horas de formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça actividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma actividade profissional numa área afim.

#### 4. METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO

A organização da formação com base num modelo flexível visa facilitar o acesso dos indivíduos a diferentes percursos de aprendizagem, bem como a mobilidade entre níveis de qualificação. Esta organização favorece o reingresso, em diferentes momentos, no ciclo de aprendizagem e a assunção por parte de cada cidadão de um papel mais activo e de relevo na edificação do seu percurso formativo, tornando-o mais compatível com as necessidades que em cada momento são exigidas por um mercado de trabalho em permanente mutação e, por esta via, mais favorável à elevação dos níveis de eficiência e de equidade dos sistemas de educação e formação.

A flexibilização beneficia, assim, a construção de percursos formativos de composição e duração variáveis conducentes à obtenção de qualificações completas ou de construção progressiva, reconhecidas e certificadas.

A nova responsabilidade que se exige a cada indivíduo na construção e gestão do seu próprio percurso impõe, também, novas atitudes e competências para que este exercício se faça de forma mais sustentada e autónoma.

As práticas formativas devem, neste contexto, conduzir ao desenvolvimento de competências profissionais, mas também pessoais e sociais, designadamente, através de métodos participativos que posicionem os formandos no centro do processo de ensino-aprendizagem e fomentem a motivação para continuar a aprender ao longo da vida.

Devem, neste âmbito, ser privilegiados os métodos activos, que reforcem o envolvimento dos formandos, a auto-reflexão sobre o seu processo de aprendizagem, a partilha de pontos de vista e de experiências no grupo, e a co-responsabilização na avaliação do processo de aprendizagem. A dinamização de actividades didácticas baseadas em demonstrações directas ou indirectas, tarefas de pesquisa, exploração e tratamento de informação, resolução de problemas concretos e dinâmica de grupos afiguram-se, neste quadro, especialmente, aconselháveis.

A selecção dos métodos, técnicas e recursos técnico-pedagógicos deve ser efectuada tendo em vista os objectivos de formação e as características do grupo em formação e de cada formando em particular. Devem, por isso, diversificar-se os métodos e técnicas pedagógicos, assim como os contextos de formação, com vista a uma maior adaptação a diferentes ritmos e estilos de aprendizagem individuais, bem como a uma melhor preparação para a complexidade dos contextos reais de trabalho. Esta diversificação de meios constitui um importante factor de sucesso nas aprendizagens.

Revela-se, ainda, de crucial importância o reforço da articulação entre as diferentes componentes de formação, designadamente, através do tratamento das diversas matérias de forma interdisciplinar e da realização de trabalhos de projecto com carácter integrador, em particular nas formações de maior duração, que contribuam para o desenvolvimento e a consolidação de competências que habilitem o futuro profissional a agir consciente e eficazmente em situações concretas e com graus de complexidade diferenciados. Esta articulação exige que o trabalho da equipa formativa se faça de forma concertada, garantindo que as aprendizagens se processam de forma integrada.

É também este contexto de trabalho em equipa que favorece a identificação de dificuldades de aprendizagem e das causas que as determinam e que permite que, em tempo, se adoptem estratégias de recuperação adequadas, que potenciem as condições para a obtenção de resultados positivos por parte dos formandos que apresentam estas dificuldades.

A equipa formativa assume, assim, um papel fundamentalmente orientador e facilitador das aprendizagens, através de abordagens menos directivas, traduzido numa intervenção pedagógica diferenciada no apoio e no acompanhamento da progressão de cada formando e do grupo em que se integra.

## 5. DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO

### 5.1. Formação de Base - Unidades de Competência

LC	Linguagem e Comunicação
<b>B1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar e produzir enunciados orais de carácter lúdico e informativo-funcional.</li> <li>• Interpretar textos simples, de interesse para a vida quotidiana.</li> <li>• Produzir textos com finalidades informativo-funcionais.</li> <li>• Interpretar e produzir as principais linguagens não verbais utilizadas no quotidiano.</li> </ul>
<b>B2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos.</li> <li>• Interpretar textos de carácter informativo e reflexivo.</li> <li>• Produzir textos de acordo com técnicas e finalidades específicas.</li> <li>• Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a finalidades variadas.</li> </ul>
<b>B2 (LE)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender e usar expressões familiares e/ou quotidianas.</li> <li>• Compreender frases isoladas e expressões frequentes relacionadas com áreas de prioridade imediata.</li> <li>• Comunicar em tarefas simples e em rotinas que exigem apenas uma troca de informações simples e directa sobre assuntos que lhe são familiares.</li> </ul>
<b>B3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos, fundamentando opiniões.</li> <li>• Interpretar textos de carácter informativo-reflexivo, argumentativo e literário.</li> <li>• Produzir textos informativos, reflexivos e persuasivos.</li> <li>• Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a contextos diversificados, de carácter restrito ou universal.</li> </ul>
<b>B3 (LE)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender, quando a linguagem é clara e estandardizada, assuntos familiares e de seu interesse.</li> <li>• Produzir um discurso simples e coerente sobre assuntos familiares e de seu interesse.</li> <li>• Compreender as ideias principais de textos relativamente complexos sobre assuntos concretos.</li> <li>• Descrever experiências e expor brevemente razões e justificações para uma opinião ou um projecto</li> </ul>

TIC

Tecnologias da Informação e Comunicação

**B1**

- Operar, em segurança, equipamento tecnológico, usado no quotidiano.
- Realizar operações básicas no computador.
- Utilizar as funções básicas de um programa de processamento de texto.
- Usar a Internet para obter e transmitir informação.

**B2**

- Operar, em segurança, equipamento tecnológico diverso.
- Realizar, em segurança, operações várias no computador.
- Utilizar um programa de processamento de texto.
- Usar a Internet para obter e transmitir informação.

**B3**

- Operar, em segurança, equipamento tecnológico, designadamente o computador.
- Utilizar uma aplicação de folhas de cálculo.
- Utilizar um programa de processamento de texto e de apresentação de informação.
- Usar a Internet para obter, transmitir e publicar informação.

MV

Matemática para a Vida

**B1**

- Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos.
- Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas.
- Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida.
- Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva.

**B2**

- Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos.
- Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas.
- Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida.
- Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva.

**B3**

- Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos.
- Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas.
- Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida.
- Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva.



CE

Cidadania e Empregabilidade

B1

- Organização política dos estados democráticos.
- Organização económica dos estados democráticos.
- Educação/formação, profissão e trabalho/emprego.
- Ambiente e saúde.

B2

- Organização política dos estados democráticos.
- Organização económica dos estados democráticos.
- Educação/formação, profissão e trabalho/emprego.
- Ambiente e saúde.

B3

- Organização política dos estados democráticos.
- Organização económica dos estados democráticos.
- Educação/formação, profissão e trabalho/emprego.
- Ambiente e saúde.

## 5.2. Formação Tecnológica – Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

3516

Instituições de apoio familiar e à comunidade

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

- Inventariar os recursos materiais disponíveis numa determinada Instituição.
- Caracterizar os diferentes tipos de Instituições.
- Relacionar-se com cada elemento da Instituição.

### Conteúdos

#### Recursos físicos e materiais

- Espaço físico de trabalho e respectivos suportes
- Recursos básicos de uma Instituição
  - Instalações sanitárias
  - Instalações para cuidados de saúde
  - Instalações de preparação e/ou confecção de refeições
  - Secção de economato

#### Tipos de Instituições

- Tipos de Instituições
  - Finalidades
  - Objectivos
  - Critérios de funcionamento
- Características gerais das várias Instituições
  - Lares de 3.ª idade
  - Centros de dia
  - Centros de saúde
- Problemas e dificuldades mais frequentes
  - Horários de funcionamento
  - Plano básico de actividades e/ou funcionamento
  - Características socioprofissionais
  - Práticas religiosas
- Organigrama de uma Instituição
- Relações inter-Instituições
- Necessidades gerais e específicas dos clientes/utilizadores

#### O profissional na sua relação com a Instituição

- Regras de urbanidade na relação com terceiros
- Regras de urbanidade específicas segundo
  - A idade
  - O sexo
  - A situação profissional dos membros da Instituição
- Regras de urbanidade segundo as circunstâncias
  - Zonas de espaço público
  - Zonas de espaço privado
- Relações profissionais e relações familiares
- Meios de comunicação interpessoais
- Noções de hierarquia profissional

3517

Cuidados humanos básicos - higiene e apresentação pessoal

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

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

### Conteúdos

#### O profissional na prestação de cuidados - higiene e apresentação pessoal

- Importância do uso da farda de trabalho
- Importância de cuidar da limpeza da farda de trabalho
- Principais regras de apresentação pessoal, relativamente ao arranjo do cabelo, mãos e calçado
- Principais regras de higiene pessoal
- Regras de protocolo e etiqueta aplicáveis nalguns países da União Europeia

#### Cliente/utilizador - higiene básica

- Técnicas de banho relativamente a casos específicos
  - Doentes
  - Idosos
- Cuidados de apresentação e bem-estar
- Cuidados de higiene oral e higiene corporal
- Lavagem das mãos
- Fazer a cama com e sem cliente/utilizador

3518

Cuidados humanos básicos - alimentação e mobilidade

Carga horária  
25 horas

### Objectivo(s)

- Aplicar técnicas de alimentação e eliminação a clientes/utilizadores dependentes e semi-dependentes.
- Aplicar técnicas de mobilidade e posicionamento a clientes/utilizadores dependentes e semi-dependentes.
- Aplicar técnicas de atendimento e acolhimento a diversos tipos de clientes/utilizadores.

### Conteúdos

#### Alimentação e eliminação

- Alimentação dos clientes/utilizadores dependentes e semi-dependentes
- Preparação dos tabuleiros de refeição
- Manipulação de urinóis e arrastadeiras

#### Mobilidade e posicionamento

- Transferências entre
  - A cama e a cadeira
  - A cama e a zona de banho
- Transporte em
  - Andarilho
  - Canadianas
  - Cadeira de rodas
- Técnicas de posicionamento e/ou mobilidade

#### Atendimento e acolhimento

- Noções de atendimento personalizado
- Problemas previsíveis segundo o grupo etário e as circunstâncias do cliente/utilizador

3519

Prestação de cuidados básicos de saúde

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

- Identificar os sinais vitais.
- Preparar e administrar medicação a clientes/utilizadores dependentes e semi-dependentes.
- Actuar em diferentes situações de urgência.

### Conteúdos

#### Cuidados básicos de saúde - sinais vitais

- Importância dos sinais vitais
  - Temperatura
  - Respiração
  - Pulsação
- Meios de identificação dos sinais vitais

#### Cuidados básicos de saúde - medicação

- Importância do cumprimento do plano de medicação
- Interpretação das orientações relativas a um plano de medicação
  - Tipo de remédio
  - Horário
  - Modo de administração
- Acompanhamento dos clientes/utilizadores em consultas e/ou na realização de exames de diagnóstico

#### Cuidados básicos de saúde - casos de urgência

- Importância do controlo emocional
- Modo de actuar em caso de
  - Incêndio
  - Descontrolo emocional
  - Desequilíbrio
  - Pânico
- Tratamento de queimaduras
- Tratamentos primários
  - Colocação de pensos
  - Colocação de ligaduras
- Cuidados a ter em situações de
  - Afogamento
  - Engasgamento
  - Envenenamento
  - Hemorragia
  - Asfixia
  - Inconsciência

3520

Higienização de espaços e equipamentos

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

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

### Conteúdos

#### Higienização - materiais e utensílios

- Conceitos básicos de química de materiais
- Produtos básicos de limpeza
- Utensílios básicos de higienização
- Utilização dos utensílios e produtos de limpeza

#### Higienização de espaços

- Regras de organização do serviço de higienização
- Técnicas específicas de higienização
  - Revestimentos
  - Móveis
  - Tecidos
- Higienização
  - Centros de cuidados humanos/similares
  - Lares
  - Centros de dia
  - Domicílio
- Higienização de espaços específicos
  - Salas de convívio
  - Quartos
  - Unidades de saúde
  - Refeitórios

#### Equipamentos de higienização

- Livros de instruções e ficha técnica dos equipamentos
- Regras básicas de manutenção e limpeza de equipamento e utensílios
- Ficha de arranjos

3521

Decoração de espaços

Carga horária  
25 horas

### Objectivo(s)

- Aplicar os conceitos básicos de decoração.
- Efectuar pequenos arranjos de restauração e manutenção.
- Identificar conceitos básicos de ergonomia.

### Conteúdos

#### Decoração - conceitos básicos

- Principais factores influentes
- Noções de conforto e bem estar
- Noções de cor, iluminação e espaço

#### Restauro e manutenção

- Noções de restauro de móveis, revestimentos e outros
- Restauro de diversos materiais

#### Ergonomia

- Noções de ergonomia
- Posicionamentos correctos e incorrectos
- Importância do *design*

3522

Tratamento de plantas e animais

Carga horária  
25 horas

### Objectivo(s)

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

### Conteúdos

#### Arranjos florais

- Plantas de interior
- Arranjos florais
  - Naturais
  - Artificiais

#### Tratamento de plantas

- Aspectos básicos da constituição das plantas
- Principais plantas ornamentais
- Plantas de jardim e plantas de interior
- Principais regras de cuidados de plantas

#### Tratamento de animais

- Aspectos básicos da biologia animal
- Principais características biológicas dos diversos animais domésticos
- Regras e cuidados de alimentação e higiene dos animais domésticos

3523

Lavandaria e tratamento de roupa

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

- Aplicar os princípios gerais da lavagem da roupa.
- Caracterizar os factores que intervêm na limpeza têxtil.
- Organizar o serviço de lavandaria e rouparia.
- Efectuar pequenos arranjos de costura.

### Conteúdos

#### Lavandaria

- Lavagem manual e lavagem mecânica
- Tipos de máquinas
  - Máquina de lavar
  - Máquina de secar
- Princípios e processos básicos de lavagem de roupa

#### Limpeza têxtil

- Principais fibras têxteis
- Métodos de identificação de nódoas
- Regras gerais de eliminação de nódoas
- Produtos de lavagem
  - Detergentes naturais
  - Detergentes sintéticos
- O processo de limpeza a seco
- Técnicas adequadas ao tratamento da roupa de tinturaria
- Processo de lavagem de roupa de doentes
- Etiquetas e símbolos internacionais de conservação têxtil

#### Serviço de lavandaria e rouparia

- Trabalhos diários e trabalhos periódicos
- Técnicas de passar a ferro em função das peças de roupa
- Dobragem e arrumação da roupa

#### Arranjos de costura

- Técnicas básicas de costura
- Equipamento de costura
  - Máquinas
  - Utensílios
- Aplicações da costura à mão

3524

Aquisição, armazenagem e conservação de produtos

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

- Aplicar as regras básicas de cálculo na aquisição de produtos.
- Aplicar os processos básicos de armazenagem e conservação de produtos.
- Aplicar noções básicas de contabilidade.

### Conteúdos

#### Regras de cálculo

- Elaboração de contas
- Medidas de equivalência
- Cálculo de percentagens

#### Armazenagem e conservação de produtos

- Produtos perecíveis e produtos não perecíveis
- Regras de armazenagem de produtos
- Embalagem e rotulagem
- Armazenagem de medicamentos
- Noções básicas de defesa do consumidor

#### Noções básicas de contabilidade

- Documentos de compra e venda
- Processo de entrega, liquidação e pagamento
- Documentos bancários



3525

Dietética e confecção dos alimentos

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

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

### Conteúdos

#### Necessidades alimentares do organismo

- Necessidades alimentares do organismo
- Nutrientes energéticos e não energéticos
- Grupos alimentares
- Nova roda de alimentos
- Elaboração de planos nutricionais
- Requisitos nutricionais e ingestões recomendadas

#### Dieta e grupo etário

- Nutrição segundo a idade
  - Idosos
  - Adultos

#### Princípios gerais da confecção

- Noções de dietética
- Princípios gerais da confecção de alimentos
- Controlo das condições de preparação e distribuição de alimentos
- Nutrição em situações especiais
  - Desidratação
  - Carência proteica ou vitamínica
  - Desnutrição
  - Imobilização
  - Infecção
  - Estados terminais
- Nutrição em determinadas doenças
  - Úlceras gástricas e duodenais
  - Insuficiências biliares
  - Insuficiência cardíaca e hipertensão
  - Diabetes
  - Obesidade

3526

Produção alimentar - cuidados de higienização pessoal e dos materiais

Carga horária  
25 horas

### Objectivo(s)

- Reconhecer os cuidados na apresentação e higiene pessoal bem como na higienização dos materiais.
- Identificar o equipamento e material de cozinha.

### Conteúdos

#### O profissional no serviço de refeições

- Higiene pessoal
  - Mãos
  - Cabelo
  - Calçado
- Higiene do vestuário de trabalho
- Higienização dos locais, materiais e utensílios
- Normas e regras de higiene no manuseamento de alimentos

#### Equipamento e material de cozinha

- Zonas de cozinha
- Equipamento e material de cozinha
- Equivalências: pesos e medidas

3527

Produção alimentar - confecção de alimentos

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Aplicar técnicas básicas de corte, preparação e confecção de alimentos.

**Conteúdos**

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

3528

Produção alimentar - pastelaria e sobremesas

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Aplicar técnicas básicas de preparação e confecção de bolos e sobremesas.

**Conteúdos**

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

3529

Produção alimentar – queijos e bebidas

Carga horária  
25 horas

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

**Conteúdos**

**Queijos**

- Tipos de queijos
- Qualidades de queijos

**Bebidas**

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

3530

Produção alimentar - aquisição e armazenagem

Carga horária  
50 horas

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

**Conteúdos**

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

3531

Produção alimentar - *mise-en-place*

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

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

### Conteúdos

#### Serviço de mesa

- Equipamento e material do serviço de mesa
  - Roupa de mesa
  - Loiças
  - Serviço de copos
  - Faqueiro
  - Equipamentos auxiliares
- Higienização e conservação dos
  - Locais
  - Equipamentos
  - Utensílios do serviço

#### Mise-en-place

- Mesas diárias
- Mesas festivas
- Tabuleiros
- Carrinhos
- *Mise-en-place* de serviços especiais:
  - *Buffets*
  - Serviços volantes
  - *Room-service*
  - Serviço de pequenos-almoços
- Serviço de cantinas e refeitórios
- *Self service*
- Serviço de chá e infusões

#### Decoração de mesas e tabuleiros

- Arranjos de mesas ou tabuleiros em ocasiões festivas
  - Natal
  - Páscoa
  - Santos Populares
  - Aniversários
  - Visitas
- Decorações regionais
- Arranjos de acordo com a idade e o gosto do cliente/utilizador

3532

Atendimento personalizado

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

- Distinguir as características psicológicas mais comuns de cada grupo etário.
- Acompanhar clientes/utilizadores em situações que exigem cuidados especiais.
- Distinguir as principais relações interpessoais

### Conteúdos

#### Características psicológicas dos grupos etários

- Psicologia do desenvolvimento. Etapas do crescimento
- Características psicológicas do idoso
- Relação cliente/utilizador e /família/comunidade

#### Acompanhamento de clientes/utilizadores

- Situações especiais
  - Pessoas com deficiências físicas
  - Pessoas com deficiências mentais
  - Toxicodependentes
  - Alcoólicos
- Situações particulares da vida
  - Nascimento
  - Morte
  - Agravamento da situação clínica
- Acompanhamento no exterior
  - Notário
  - Advogado
  - Instituições bancárias
  - Serviços públicos
- Situações imprevisíveis
  - Fogo
  - Inundação

#### Relações interpessoais

- Relações familiares
  - Família nuclear
  - Família extensa
- Relações de vizinhança e proximidade
- Relações socioprofissionais

3533

Recepção e encaminhamento

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)**

- Atender e encaminhar clientes/utilizadores.
- Atender e encaminhar chamadas telefónicas.

**Conteúdos**

**Recepção e encaminhamento**

- Recepção
- Técnicas de acolhimento
- Gestão de reclamações
- Técnicas de acolhimento em vigor nalguns países da União Europeia

**Atendimento telefónico**

- Atendimento telefónico
- Recepção e encaminhamento de chamadas
- Registo de mensagens
- Utilização de outros meios de comunicação



3534

Animação e lazer

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

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

### Conteúdos

#### Técnicas de animação e lazer

- Recursos da comunidade
- A actividade lúdica
- Técnicas de animação adequadas à especificidade de cada cliente/utilizador
- Técnicas de animação segundo o grupo etário
- Jogos de interior
- Jogos de exterior
- Actividade física
- Meios de expressão
  - Arte plástica
  - Arte dramática
  - Música
  - Literatura
- Meios audiovisuais
  - Televisão
  - Cinema
  - Vídeo
- Técnicas de observação
- Entrevista
- Trabalho de grupo

#### Actividades no exterior

- Excursões
- Colónias de férias
- Espectáculos
- Exposições

3535

Ética profissional e legislação laboral

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)**

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

**Conteúdos**

**Ética profissional**

- Noções de ética geral
- Noções de ética profissional
- Trabalho profissional
- Sigilo profissional
- Profissionalismo e dimensão humana
- Gestão de conflitos interpessoais

**Direitos e deveres do profissional**

- Direitos e deveres do profissional
- Áreas de actuação hierárquica
  - Hierarquia vertical
  - Hierarquia horizontal
- Regulamentação do trabalho
- Disposições contratuais
- Legislação da defesa dos direitos da “pessoa individual”
- Legislação geral da “pessoa colectiva”
- Apoios laborais:
  - Serviço de emprego
  - Sindicatos
  - Segurança social
  - Seguros

## 6. SUGESTÃO DE RECURSOS DIDÁCTICOS

- *Animação e lazer* - Teresa Ramilo, Instituto Monitor (videograma)
- *Enfermagem e cuidados básicos de saúde* – António Pedro Hortelão, Soforma – Formação Profissional, 1999 (videograma)
- *Enquadramento social do idoso* – Teresa Ramilo, Instituto Monitor, 2000
- *Higiene no idoso acamado* (videograma)
- *Manual do formador: apoio a idosos em meio familiar* - Maria do Carmo Cabêdo Sanches e Fátima João Pereira, Projecto Delfim, s.d.
- *Manual técnico de mobilização do idoso* –Teresa Ramilo, Instituto Monitor, 2000
- *Movimentação de pacientes acamados* – José Manuel Gomes da Silva e Sousa, Manual técnico do formando, Kit de intervenção no apoio ao idoso EPAR – Desenvolvimento, Ensino, Formação e Inserção, s.d. (Videograma)
- *Movimentação de pacientes acamados* – José Manuel Gomes da Silva e Sousa, Manual técnico do formador, Kit de intervenção no apoio ao idoso EPAR – Desenvolvimento, Ensino, Formação e Inserção, s.d.
- *Nutrição* – Maria Manuela Guerra, Soforma - formação profissional, 1999
- *Prevenção e segurança* – José Manuel Gomes da Silva Sousa, *Kit de intervenção no apoio ao idoso, EPAR – Desenvolvimento, Ensino, Formação e Inserção, s.d. (videograma)*
- *Prevenção e segurança* – José Manuel Gomes da Silva Sousa, *Manual técnico do formador, Kit de intervenção no apoio ao idoso, EPAR – Desenvolvimento, Ensino, Formação e Inserção, s.d.*
- *Sector dos serviços de proximidade: serviços de acção social* - Lisboa, IQF, 2005