

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO ADAPTADO (RFA)

Pessoas com Deficiências e Incapacidades (PCDI)

EM VIGOR



Área de Educação e Formação

341 . Comércio

Código e Designação do Referencial de Formação

341026_RFA - Operador/a de Armazenagem

Nível de Qualificação do QNQ: 2

Modalidades de Educação e Formação

Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade

Publicação e actualizações

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 45 de 08 de Dezembro de 2011 com entrada em vigor a 08 de Dezembro de 2011.

Observações

1. Perfil de Saída¹

Descrição Geral

Efectuar, sob supervisão, as operações de recepção, codificação, armazenagem, movimentação, expedição e inventariação de mercadorias.

Actividades Principais

- Efectuar as operações de entrada de mercadorias em armazém.
- Efectuar a movimentação e acondicionamento das mercadorias no armazém, assegurando a sua manutenção e conservação.
- Efectuar as operações de expedição de mercadorias.
- Executar as operações de carga de mercadorias para transporte.
- Colaborar na execução das actividades de identificação e de controlo das mercadorias e dos materiais.

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

2. Organização do Referencial de Formação

Formação para a Inclusão (FI)

Formação para a Integração

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

Formação de Base

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

Formação Tecnológica

Código ²		UFCD pré-definidas	Horas
0400APCDI	1	Operador de armazém - actividades e funções	75
0401APCDI	2	Noções básicas de informática	75
0403APCDI	3	Relacionamento interpessoal	75
0404APCDI	4	Organização pessoal e gestão do tempo	50
0405ACH	5	Novas tecnologias na actividade do armazém	75
0406APCDI	6	Layout do armazém	100
3837APCDI	7	Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho	75
0408APCDI	8	Documentação e legislação na operação em armazém	75
0409APCDI	9	Gestão das recepções de mercadoria	50
0410APCDI	10	Conferência da mercadoria	100
0412APCDI	11	Métodos de armazenagem	75
0413APCDI	12	Normas de armazenagem	75
0414APCDI	13	Gestão do espaço de picking	75
0415APCDI	14	Manutenção das mercadorias em armazém	75
0416APCDI	15	Balanços - inventários	75
0418APCDI	16	Actividade de picking & packing	75
0419APCDI	17	Gestão da expedição	75
0350APCDI	18	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	100
3539APCDI	19	Deontologia e ética profissional	50
0345APCDI	20	Política de gestão de stocks	75
0348APCDI	21	Técnicas de merchandising	100
Total:			1600

Formação Prática em Contexto de Trabalho

1200 H

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

3. Desenvolvimento da Formação

3.1. Formação para a Integração

6369PCDI	Portefólio	Carga horária 25 horas
-----------------	-------------------	----------------------------------

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

Conteúdos

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

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

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

Conteúdos

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

6371PCDI

Igualdade de oportunidades

Carga horária

25 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

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

6372PCDI

Procura activa de emprego

Carga horária

50 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

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

6373PCDI

Legislação laboral

Carga horária

25 horas

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

Conteúdos

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

6374PCDI

Empreendedorismo

Carga horária

25 horas

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

Conteúdos

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

3.2. Formação de Base

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

3.3. Formação Tecnológica

0400APCDI	Operador de armazém - actividades e funções	Carga horária 75 horas
Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer o enquadramento funcional do operador de armazém. • Enumerar as actividades do operador de armazém. • Definir a postura requerida ao operador de armazém. 	
Conteúdos		
<ul style="list-style-type: none"> • Noções básicas de logística e armazenagem <ul style="list-style-type: none"> ○ As diferentes funções na empresa ○ Enquadramento da logística na cadeia de recepção, produção, distribuição e consumo ○ Logística e armazenagem • Actividades do operador de armazém <ul style="list-style-type: none"> ○ Manutenção do armazém ○ Gestão do espaço e acondicionamento ○ Operações de carga e de descarga das mercadorias ○ Controlo dos fluxos de mercadoria, seguindo instruções directas ○ Actividades de balanço (inventário), sob supervisão ○ Tecnologias de informação e comunicação no âmbito da actividade (noções básicas) ○ Materiais e equipamentos - manuseamento e arrumação ○ Gestão e organização do armazém • Funções do operador de armazém <ul style="list-style-type: none"> ○ Operador de empilhador/porta-paletes <ul style="list-style-type: none"> - Descarga de mercadorias - Transporte dos produtos até ao local onde vão ser armazenados - Apoio às tarefas de manuseamento de mercadorias, utilizando meios mecânicos e/ou manuais (empilhadores/porta-paletes) ○ Operador de arrumação de mercadoria handler <ul style="list-style-type: none"> - Apoio à recepção e verificação da mercadoria, seguindo instruções directas - Arrumação da mercadoria - Registo da mercadoria (entradas e saídas) no sistema, sob supervisão - Carregamento da mercadoria para expedição ○ Operador de recolha de mercadoria - picker <ul style="list-style-type: none"> - Recolha da mercadoria de acordo com as instruções - Etiquetagem e embalagem logístico da mercadoria (caixas, paletes, cintagem, etc.) ○ Chefe de equipa <ul style="list-style-type: none"> - Supervisão das actividades de armazenamento - Controlo do cumprimento das normas de segurança e qualidade - Resolução de problemas operacionais • Postura do operador de armazém <ul style="list-style-type: none"> ○ Responsável e profissional ○ Pluridisciplinar (flexível) e com elevado espírito de trabalho em equipa ○ Activo e pró-activo (nomeadamente em questões de segurança) ○ Abertura à mudança ○ Postura ética correcta 		

0401APCDI

Noções básicas de informática

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Utilizar ferramentas informáticas, na óptica do utilizador, para a utilização de pequenas bases de dados e para comunicar, seguindo instruções directas.

Conteúdos

- Principais ferramentas Informáticas na óptica do utilizador
 - Processamento de texto e correio electrónico
 - Pesquisa e comunicação através da Internet
 - Bases de dados
 - Folhas de cálculo
 - Aplicação prática - folha de cálculo
 - Aplicações elementares da folha de cálculo
 - Tabelas com células interrelacionadas
 - Cálculos, seguindo instruções directas
 - Pequenas bases de dados
 - Aplicação prática - base de dados, sob supervisão
 - Campo de acção de uma folha de cálculo em base de dados
 - Definição de campos e construção de tabelas
 - Interação entre diferentes tabelas e a utilização da base de dados
 - Cálculos, seguindo instruções directas
 - Importação de dados de outros programas e aplicações
-

0403APCDI

Relacionamento interpessoal

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Reconhecer e descrever a importância das relações interpessoais para o desempenho da actividade.
- Aplicar técnicas de comunicação escrita e oral no âmbito do desenvolvimento da actividade.

Conteúdos

- Relacionamento interpessoal
 - Principais interlocutores
 - Internos
 - Marketing
 - Vendas
 - Produção
 - Finanças
 - Investigação & Desenvolvimento
 - Externos
 - Clientes
 - Fornecedores
 - Transportadores
 - Factores pessoais
 - Auto estima e afiliação
 - Motivação
 - Realização pessoal e profissional
 - Factores organizacionais
 - Criação de ambientes propícios à colaboração e entreajuda
 - Capacidade de influenciar decisões e melhorias nos processos internos
 - Capacidade de melhorar o desempenho da empresa e dos fornecedores, através de um melhor entendimento dos objectivos e necessidades de cada interlocutor
 - Factores relacionais
 - Rigor / objectividade
 - Eficácia e assertividade
 - Empatia e disponibilidade
 - Capacidade partilhar, cooperar e acompanhar
 - Recolher contributos das entidades envolvidas
 - Capacidade de resolução de conflitos e de situações geradoras de ansiedade
- Comunicação escrita e oral
 - Conteúdos e língua
 - Linguagem corporal
 - Estilos de linguagem
 - Ajustar a linguagem ao objectivo da informação
 - Clara selecção e identificação dos destinatários
 - Escolha do formato a utilizar, sob supervisão
 - Formas de arquivo, sob supervisão

0404APCDI

Organização pessoal e gestão do tempo

Carga horária

50 horas

Objectivo(s)

- Aplicar as técnicas de organização pessoal e gestão do tempo com vista a otimizar o planeamento das actividades e o cumprimento dos objectivos.

Conteúdos

- Técnicas para inventariação das actividades desenvolvidas, sob supervisão
- Técnicas básicas para análise das actividades desenvolvidas e sua priorização
- Identificação do potencial de melhoria de cada uma das actividades
- Regras básicas de organização pessoal
- Regras fundamentais da gestão do tempo
- Desenvolvimento de planos de acção de melhoria de desempenho utilizando as regras básicas de gestão do tempo e de organização pessoal, sob orientação

0405ACH

Novas tecnologias na actividade do armazém

Carga horária

75 horas

Objectivo(s) • Identificar as potencialidades tecnológicas para operar no armazém.

Conteúdos

- Objectivos das tecnologias
- Sistemas informáticos para o registo de mercadorias
 - Introdução de mercadorias no sistema
 - Controlo de stocks,
 - Localização das mercadorias no armazém
- Sistemas Informáticos para a recepção de mercadorias
 - Scanners
 - Registo manual das entradas
 - Programação de recepções
- Manuseamento e armazenagem
 - Localização aleatória das mercadorias
 - Sistemas de manuseamento de mercadoria
- Recolha da mercadoria
 - Percursos de picking
 - Sistemas automáticos de recolha de mercadorias
- Embalamento
 - Sistemas de etiquetagem
 - Embalamento de mercadorias (equipamento e processos)
- Expedição da mercadoria
 - Processos para a expedição de mercadoria
 - Equipamento de expedição
 - Sistemas automáticos de expedição de mercadorias

0406APCDI

Layout do armazém

Carga horária

100 horas

Objectivo(s) • Reconhecer a organização do espaço do armazém, maximizando a sua funcionalidade e minimizando os custos e tempos das operações logísticas.

Conteúdos

- Disposição do espaço no armazém
 - Zona de recepção
 - Zonas de armazenagem de mercadorias
 - Produtos sem exigências especiais
 - Produtos com exigências especiais
 - Armazéns fiscais
 - Áreas de circulação de pessoal e de equipamentos
 - Zona de embalamento, de preparação de encomendas e de expedição
- Localização dos produtos
 - Colocação aleatória
 - Colocação por secções / tipo de produto
 - Colocação por dimensão dos produtos
 - Colocação pela rotação dos produtos

3837APCDI

Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Identificar e aplicar as normas gerais de ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho como meio de prevenção de acidentes.
- Identificar os riscos profissionais e ambientais relacionados com o meio de trabalho e as condições de segurança no desempenho da actividade.

Conteúdos

- Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho
 - Noções de
 - Ambiente e segurança no local de trabalho
 - Higiene e saúde no local de trabalho
 - Conceito de:
 - Perigo
 - Acidente
 - Dano
 - Risco e doença profissional
 - Reduzir, reutilizar, recuperar e racionalizar materiais
- Prevenção de acidentes
 - Estudo dos acidentes
 - Classificação
 - Causas e consequências - forma de as combater
 - Prevenção e segurança – o porquê das quedas
 - Regras de higiene pessoal, a segurança e a saúde no trabalho
 - Precauções no manuseamento dos produtos
 - Precauções a ter no transporte de pesos excessivos
- Riscos e o meio de trabalho
 - Ergonomia
 - Postura de trabalho
 - Sobre carga
 - Sobre-esforços
 - Aprenda a levantar e a movimentar cargas
 - Ruído
 - Iluminação
 - Os olhos – adaptação da vista
 - A luz do dia
 - O encadeamento
 - O contraste
 - Iluminação geral, zonal e pontual
 - Riscos e medidas de segurança
 - Contaminantes químicos
 - Substâncias químicas e seus riscos – envenenamentos e os seus riscos
 - Tipos de contaminantes químicos – partículas, gases, líquidos e vapores, dissolventes e metais
 - Riscos na utilização de produtos químicos
 - O que fazer depois de um acidente químico
 - Condições inseguras e actos inseguros
 - O local e a superfície de trabalho
 - Trabalho com máquinas - riscos
 - A electricidade
 - A electricidade e os seus perigos
 - Máquinas
 - Comportamento a adoptar em relação aos acidentes eléctricos
 - Os incêndios e as explosões
 - O armazenamento, a movimentação e o transporte
 - Arrumação e limpeza do posto de trabalho
 - A sinalização de segurança

0408APCDI

Documentação e legislação na operação em armazém

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Identificar a documentação e legislação necessária e relevante para a operação em armazém.
- Reconhecer as principais normas legais inerentes ao funcionamento do armazém.

Conteúdos

- Documentação de suporte à operação no armazém
 - Documentação pessoal do operador
 - Documentação de identificação
 - Certificados de aptidão funcional relevantes
 - Documentação de saúde
 - Documentação a afixar no armazém
 - Mapa de pessoal
 - Mapa de férias
 - Mapa de horário de trabalhos
 - Documentação à disposição dos operadores
 - Manuais de procedimentos
 - Livros de instruções dos equipamentos
 - Ordens de serviço
 - Comunicações internas
 - Métodos de circulação da informação
 - Documentação a preencher pelos operadores
 - Registos diversos de mercadorias
 - Livros de manutenção dos equipamentos
- Normas legais para a operação em armazém
 - Principais normas de Direito de Trabalho
 - Direitos e obrigações do trabalhador
 - Direitos e obrigações do empregador
 - Normas legais para o acondicionamento e manuseamento da mercadoria
 - Locais de armazenamento
 - Temperaturas
 - Normas de segurança
 - Normas de manuseamento das diversas mercadorias
 - Guias de remessa
 - Outros certificados oficiais

0409APCDI

Gestão das recepções de mercadoria

Carga horária

50 horas

Objectivo(s)

- Apoiar nas recepções de mercadoria, procedendo à avaliação do processo.

Conteúdos

- Apoiar no planeamento e avaliação da recepção de mercadorias
 - Desenvolvimento de um plano de recepções
 - Horários de recepção
 - Janelas de entrega
 - Turnos de pessoal
 - Coordenação com as restantes funções de armazenagem
 - Organização das recepções
 - Por ordem de chegada
 - Pela indicação da nota de encomenda
 - Por nível de necessidade das mercadorias
 - Pelas especificidades das mercadorias a receber
 - Avaliação do processo
 - Nível de serviço conseguido
 - Pontualidade dos fornecedores
 - Atrasos nas recepções de mercadoria

0410APCDI

Conferência da mercadoria

Carga horária

100 horas

Objectivo(s)

- Colaborar no controlo da mercadoria recepcionada, analisando, sob supervisão, sua conformidade face à nota de encomenda e aos critérios de qualidade e de segurança definidos.

Conteúdos

- Verificação do acondicionamento da carga recepcionada
 - Tipo de veículos aceite para o transporte das mercadorias
 - Acondicionamento da carga
- Procedimentos de carga, descarga e conferência de mercadorias
 - Marcação da recepção e atribuição do local, hora e tempo de descarga (cais)
 - À chegada, o veículo deve estacionar em segurança junto do cais de descarga
 - O selo de segurança deve ser inspeccionado e quebrado na presença do motorista
 - Conferência da mercadoria (quantidades, rotulagem, conservação, validade, tradução, certificados oficiais, etc.)
 - Entrada da encomenda no sistema informático
 - Armazenagem da mercadoria
- Devolução de mercadoria
 - Causa da não-aceitação
 - Data de validade
 - Estado da embalagem
 - Condições de transporte
 - Incumprimento dos prazos de entrega
 - Incumprimento das quantidades/qualidades acordadas
 - Desconformidade face ao tipo de embalagem e/ou à ficha logística e às condições comerciais acordadas
 - Nota de devolução, sob supervisão
 - Reporte da devolução, sob supervisão

0412APCDI

Métodos de armazenagem

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Reconhecer as especificidades da armazenagem e da circulação de diferentes tipos de mercadorias e a forma de circulação da mercadoria.

Conteúdos

- Especificidades de armazenagem
 - Temperaturas controladas
 - Volumetria
 - Embalagem
 - Sensibilidade (ex. luz, manuseamento)
 - Perecibilidade
 - Perigosidade
 - Valor
 - Especificidades fiscais e legais (drogas, medicamentos)
- Circulação da mercadoria
 - Definição do local de armazenagem da mercadoria
 - Itinerário da mercadoria e equipamento de transporte e de manuseamento
 - Codificação da mercadoria

0413APCDI Normas de armazenagem

Carga horária
75 horas

- Objectivo(s)**
- Aplicar, seguindo instruções directas, as normas de suporte à armazenagem de produtos especiais.

Conteúdos

- Vestuário dos operadores
- Controlo de condições e validades
- Documentação
- Sistemas de segurança e de protecção

0414APCDI **Gestão do espaço de picking**

Carga horária
75 horas

- Objectivo(s)**
- Reconhecer e executar sob supervisão, a função de picking tendo em conta os recursos necessários e o espaço de picking para cada produto.

Conteúdos

- Funções dos lugares de picking
 - Facilitação das tarefas de recolha de mercadoria
 - Menor manuseamento das mercadorias (diminuição da quebra)
 - Maior rapidez e produtividade em todo o processo
 - Facilidade em localizar a mercadoria (visualmente e/ou através de sistemas informatizados)
- Estanteria de picking manual
 - Racks
 - Gavetas
 - Armários
 - Prateleiras (com ou sem fluxo gravitacional)

0415APCDI **Manutenção das mercadorias em armazém**

Carga horária
75 horas

- Objectivo(s)**
- Identificar as técnicas e actividades mais adequadas para a conservação dos diferentes tipos de mercadoria.

Conteúdos

- Sistemas de controlo da conservação de stocks
 - Necessidades de controlo e de acompanhamento
 - Datas de validade
 - Condições da embalagem
 - Hierarquização dos fluxos de saída (em função do lote)
 - Mecanismos de controlo
 - Sistemas informáticos
 - Verificação manual sistemática
 - Manuseamento e o embalamento da mercadoria
 - Definição do percurso de picking
 - Utilização de veículos de transporte adequados
 - Cuidado acondicionamento da mercadoria (por exemplo a colocação de caixas sobrepostas sobre a palete, pesos)
 - Acondicionamento da carga (ex. dentro de caixas ou utilizando cintagem plástica)

0416APCDI

Balanços - inventários

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Identificar os diferentes sistemas de inventário.
- Identificar periodicidade do balanço, sob supervisão.
- Colaborar nas actividades básicas da organização e execução de um processo de inventário.

Conteúdos

- Sistemas de valorização das mercadorias
 - Registos de entradas e saídas de mercadorias, sob supervisão
 - Sistemas de inventário permanente
 - Sistemas de inventário intermitente
- Periodicidade do balanço
 - Balanços periódicos
 - Balanços pontuais
 - Balanços sistemáticos
- Gestão do processo de inventário
 - Colaboração na planificação do processo
 - Organização previa do evento - arrumação das mercadorias, eliminação de monos e obstáculos à contagem, preparação dos equipamentos de contagem, formação, divisão de tarefas e zonas
 - Identificação das mercadorias e locais a não contar (mercadoria não recepcionada até aquela data, encomendas preparadas)
 - Preparação do material de contagem (etiquetas, scanners, listagens, etc.)
 - Controlo das contagens
 - Necessidade da existência de controlo das contagens, com pessoas próprias
 - O controlo por amostragem
 - O controlo para diminuir erros e responsabilizar os operadores
 - O controlo após inventário

0418APCDI

Actividade de picking & packing

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Identificar os principais métodos de picking.
- Identificar os equipamentos, os riscos pessoais e os aspectos a evitar no manuseamento da mercadoria.
- Identificar as funções da embalagem logística e os materiais de embalagem mais adequados a cada tipo de produto.

Conteúdos

- Principais métodos de picking
 - Picking
 - Conceito e objectivos
 - Vantagens e inconvenientes
 - Picking discreto
 - Conceito
 - Vantagens e inconvenientes
 - Picking por zona
 - Conceito
 - Vantagens e inconvenientes
 - Picking por lote
 - Conceito
 - Vantagens e inconvenientes
 - Combinação de diferentes métodos
 - Procurar as melhores combinações de “métodos puros” para se encontrar a melhor solução para o desafio colocado, sob supervisão
- Manuseamento da mercadoria
 - Equipamento a utilizar nas operações de picking
 - Equipamento de transporte da mercadoria
 - Equipamento de protecção individual
 - Riscos pessoais associados às operações de picking
 - Acidentes e lesões pessoais
 - Problemas de postura
 - Aspectos a evitar
 - Redução da quebra
 - Diminuição dos erros
 - Protecção individual
- Acondicionamento e embalagem
 - Objectivos da embalagem
 - Agregação e desagregação da mercadoria
 - Protecção e acondicionamento da mercadoria
 - Diminuição da quebra
 - Melhoria do manuseamento e do transporte
 - Melhoria da produtividade
 - Melhoria do serviço
 - Melhoria da segurança
 - Instrumento de comunicação
 - Materiais / elementos de embalagem
 - Caixas
 - Material de embrulho
 - Elementos de protecção
 - Material anti-humidade
 - Sistemas anti-deslizamento
 - Máquinas de embalagem
 - Paletizadoras

0419APCDI

Gestão da expedição

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Identificar, sob supervisão, as principais operações a efectuar no carregamento, acondicionamento e expedição de mercadorias e em função das suas especificidades identificar as normas e o tipo de transporte.

Conteúdos

- Operações a efectuar
 - Verificação da conformidade entre a nota de encomenda e a mercadoria preparada para a expedição
 - Verificação e correcção dos erros
 - Verificação do estado da mercadoria
 - Verificação do acondicionamento da mercadoria
 - Reconhecimento de uma guia de remessa e da factura
- Carregamento da mercadoria em função dos destinos, sob orientação
 - Cargas monodestino
 - Cargas multidestino
- Principais aspectos a ter em consideração na arrumação da mercadoria, seguindo instruções directas
 - Rota e escalas do transporte
 - Peso das mercadorias
 - Volume das mercadorias
 - Fragilidade das mercadorias
 - Perigosidade das mercadorias
 - Perecibilidade das mercadorias
 - Tipo de embalagem de transporte
 - Exigências técnicas e legais das diferentes mercadorias
 - Equilíbrio de peso no veículo
- Adequação do meio de transporte para a mercadoria, seguindo instruções directas
 - Caixa
 - Contentor
 - Veículo rodoviário
 - Outros

0350APCDI

Comunicação interpessoal – comunicação assertiva

Carga horária

100 horas

Objectivo(s)

- Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.
- Desenvolver a comunicação assertiva.
- Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação.
- Identificar e prevenir situações de conflito.

Conteúdos

- Processo de comunicação e perfis comunicacionais
 - Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação
 - Emissor/Receptor
 - Canal
 - Mensagem/código
 - Contexto
 - *Feedback*
 - Comunicação verbal e não verbal
 - Diferentes perfis comunicacionais
 - Passivo
 - Agressivo
 - Manipulador
 - Assertivo
- Comunicação assertiva
 - Particularidades e vantagens do perfil assertivo
 - Empatia
 - Escuta activa/escuta dinâmica
 - Conceito de contexto comum
 - Semântica sintaxe
 - Paralinguagem
- Barreiras à comunicação
 - Barreiras gerais do processo de comunicação
 - Barreiras internas
 - Objectivas
 - Subjectivas
 - Barreiras externas
 - Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação
 - Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem
- Gestão de conflitos
 - Identificação de situações de conflito
 - Estratégias de resolução de conflitos

3539APCDI

Deontologia e ética profissional

Carga horária

50 horas

Objectivo(s)

- Reconhecer e aplicar os princípios fundamentais de deontologia e responsabilidade.

Conteúdos

- Princípios fundamentais
 - Deontologia e ética profissional
 - Actos lícitos e ilícitos, legítimos e ilegítimos
 - Responsabilidade
 - Segredo profissional

0345APCDI

Política de gestão de stocks

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Identificar noções básicas a política de gestão de stocks e actuar em conformidade, seguindo instruções directas.

Conteúdos

- Noções
- Tipos
- Controlo de stocks
- Stocks de segurança

0348APCDI

Técnicas de merchandising

Carga horária

100 horas

Objectivo(s)

- Aplicar os diferentes factores que intervêm na optimização de um espaço comercial, seguindo instruções directas.
- Aplicar as técnicas de promoção do produto, seguindo instruções directas.

Conteúdos

- Espaço
 - Técnicas de reposição
 - Organização do espaço de venda
 - Lineares
 - Gôndolas
 - Ihas
 - Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda
 - Secções
 - Famílias
 - Maximização do metro quadrado no linear
 - Maximização da frente do linear
 - Número de frentes por produto
 - Exposição vertical e horizontal
- Embalagem e promoção dos produtos
 - Importância da embalagem e imagem do linear
 - Importância do design e da cor
 - Impacto visual
 - Etiquetagem
 - Simbologia promocional no linear
 - Promoção e descontos
 - Vales e brindes

4. Sugestão de Recursos Didáticos

- Código Civil
- Código Comercial
- Código do Trabalho
- Comércio e distribuição em Portugal – Lisboa, INOFOR, 2000
- Fundamentals of Logistics Management - Douglas M. Lambert, James R. Stock, Lisa M. Ellram, Inwin McGraw-Hill, 1998
- Gestão de stocks e aprovisionamento - O. Ribeiro, Edições CECO, 2000
- Investigação operacional - L. Valadares Tavares, Rui Carvalho Oliveira, Isabel Hall Themido, F. Nunes Correia, McGrawHill, 1996
- Logística - José Mexia, Crespo de Carvalho, Silabo gestão, 1999
- Manual de higiene e segurança no trabalho - Alberto Sérgio Miguel, Porto editora, 1998
- Merchandising - R. Bordone, Lisboa, Edições CECO, 2000
- Practical handbook of warehousing - Klenneth B. Ackermam, Chapman & Hall, 1997
- Programa de eficiência pessoal - Kerry Gleeson, Makron Books, 2001
- Psicologia das relações interpessoais I, II volumes – M. Fachada, Rumo, 2003
- The handbook of logistics and distribution management - Alan Rushton, John Oxcey, Phil Croucher, Institute of logistics and Transport, Konag Page, 2.ª edição, 2000
- Comunicar com assertividade - Lemos Azevedo, IEFP, 1999
- Dinâmica do relacionamento Interpessoal/roteiro de animação pedagógica(A)- Avelino Pinto, IEFP, 1998