

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**

762RA199 - Técnico/a de Apoio à Intervenção Social

**Modalidades de
Educação e Formação**

Cursos Profissionais

**Total de pontos de
crédito**

184,50
(inclui 20 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)

**Publicação e
atualizações**

Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) N.º 14 de 15 de abril de 2026
com entrada em vigor a 15 de abril de 2026.

Observações

1. Descrição Geral da Qualificação (Missão)

Promover, integrado em equipas multidisciplinares, o desenvolvimento biopsicossocial de pessoas, grupos e comunidades em contextos sociais de maior vulnerabilidade, com enfoque nos níveis de risco ao longo do ciclo de vida, potenciando as capacidades internas como elemento fundamental na reconstrução e manutenção de um percurso de vida inclusivo, autónomo, produtivo e com qualidade.

2. Atividades Principais

- Colaborar na identificação, análise e avaliação diagnóstica de pessoas, grupos ou comunidades em diferentes contextos de vulnerabilidade e risco biopsicossocial, em conjunto com as equipas técnicas multidisciplinares e em projetos de intervenção social, que deem resposta às necessidades diagnosticadas.
- Intervir, integrado em equipas multidisciplinares, no desenho, organização e dinamização de projetos de intervenção social de resposta às necessidades diagnosticadas.
- Participar no trabalho em rede entre os vários parceiros sociais, articulando a sua intervenção nas respostas aos problemas detetados.
- Apoiar, integrado em equipas multidisciplinares, na monitorização, avaliação e a evolução dos processos de intervenção social.
- Colaborar na implementação de ferramentas de avaliação de impacto social sustentadas em indicadores que calculam o retorno do investimento nos projetos permitindo melhorias no seu desempenho e gestão.
- Participar, integrado em equipas multidisciplinares, em ações preventivas no âmbito dos comportamentos aditivos e nas dependências, em diversos contextos, nomeadamente contexto educativo e comunitário.
- Colaborar em atividades de prevenção de Redução de Riscos e Minimização de Danos (RRMD) associados aos consumos de substâncias psicoativas lícitas e ilícitas, em equipas multidisciplinares.
- Colaborar, em equipas multidisciplinares, na execução de atividades de intervenção relacionadas com a saúde mental e deficiência no âmbito da reinserção social, participando na elaboração de relatórios de atividades.

3. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural

Português e PLNM

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0010S20	Português	320	☐	☐
DACP00A1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		☐	
DACP00A2S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		☐	
DACP00B1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermédio/B1		☐	
DACP0PL1S00	Língua Gestual Portuguesa (PL1)		☐	
DACP0PL2S00	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos		☐	

Formação Sociocultural

Língua Estrangeira I, II ou III

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0LE001S00	LE I - Inglês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE002S00	LE II - Inglês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE003S00	LE III - Inglês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE004S00	LE I - Francês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE005S00	LE II - Francês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE006S00	LE III - Francês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE007S00	LE I - Alemão - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE008S00	LE II - Alemão - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE009S00	LE III - Alemão - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE010S00	LE I - Espanhol - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE011S00	LE II - Espanhol - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE012S00	LE III - Espanhol - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE013S00	LE II - Inglês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE014S00	LE II - Francês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE015S00	LE II - Alemão - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE016S00	LE II - Espanhol - Nível de iniciação	220	☐	☐

Notas:

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

Área de Integração

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
--------	------------	-------	--------------------------	----------

Formação Sociocultural

DACP0011S00	Área de Integração	220	☐	☐
-------------	--------------------	-----	--------------------------	--------------------------

Notas:

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

Educação Física

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
--------	------------	-------	--------------------------	----------

DACP0013S00	Educação Física	140	☐	☐
-------------	-----------------	-----	--------------------------	--------------------------

TIC ou Oferta de Escola

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
--------	------------	-------	--------------------------	----------

DACP0012S00	Tecnologias da Informação e Comunicação	100	☐	☐
-------------	---	-----	--------------------------	--------------------------

DACP0038000	Oferta de Escola	100		
-------------	------------------	-----	--	--

Cidadania e Desenvolvimento

Cidadania e Desenvolvimento

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
--------	------------	-------	--------------------------	----------

DACP0081000	Cidadania e Desenvolvimento			
-------------	-----------------------------	--	--	--

Formação Científica

Psicologia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
--------	------------	-------	--------------------------	----------

DACP0034C20	Psicologia	200	☐	☐
-------------	------------	-----	--------------------------	--------------------------

Sociologia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
--------	------------	-------	--------------------------	----------

DACP0037C00	Sociologia	200	☐	☐
-------------	------------	-----	--------------------------	--------------------------

Matemática

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
--------	------------	-------	--------------------------	----------

DACP0032C10	Matemática	100	☐	☐
-------------	------------	-----	--------------------------	--------------------------

Educação Moral e Religiosa

Educação Moral e Religiosa

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

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

Componente Tecnológica

OBRIGATÓRIAS

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC04153	1	Desenvolver políticas de intervenção social	2,25
UC04154	2	Desenvolver respostas de intervenção social	2,25
UC04155	3	Promover os direitos e deveres fundamentais dos cidadãos	4,5
UC04989	4	Implementar intervenções em desenvolvimento comunitário	4,5
UC04990	5	Desenhar projetos de intervenção social	2,25
UC04991	6	Planear as atividades de intervenção social	4,5
UC04162	7	Promover e monitorizar protocolos e parcerias	2,25
UC04992	8	Angariar fundos, investimentos e apoios sociais	2,25
UC00033	9	Comunicar e interagir em contexto profissional	4,5
UC00034	10	Colaborar e trabalhar em equipa	4,5
UC04993	11	Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho, em atividades de intervenção social	2,25
UC04994	12	Atuar em situações de emergência em atividades de intervenção social	2,25
UC04173	13	Atuar em situações de segurança de pessoas e bens em atividades de intervenção social	2,25
UC04995	14	Aplicar as metodologias de trabalho de projeto comunitário	4,5
UC04996	15	Aplicar técnicas e estratégias de intervenção social em crianças e jovens	2,25

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC04997	16	Aplicar técnicas e estratégias de intervenção social em adultos	2,25
UC04998	17	Aplicar técnicas e estratégias de intervenção social em populações em risco	2,25
UC04999	18	Desenvolver intervenções sociais no contexto escolar e educativo	4,5
UC05000	19	Desenvolver intervenções sociais em populações vulneráveis na área da saúde mental	4,5
UC05001	20	Desenvolver intervenções sociais em situações de trauma, crise ou incidente crítico	4,5
UC05002	21	Desenvolver intervenções sociais em grupos com comportamentos aditivos ou dependências	4,5
UC05003	22	Implementar ações de marketing social	2,25
UC05004	23	Analisar indicadores de bem-estar e desenvolvimento saudável	4,5
UC04165	24	Prevenir e intervir em situações de conflito	4,5
Total de pontos de crédito:			81,00

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 Intervenção Social, para além das UC Obrigatórias, **terão também de ser realizadas UC Opcionais correspondentes ao total de 13,5 pontos de crédito.**

OPCIONAIS			
Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC05005	1	Identificar e sinalizar estados de saúde e doença em jovens	4,5
UC05006	2	Identificar e sinalizar estados de saúde e doença em adultos	4,5
UC05007	3	Reconhecer processos de envelhecimento	4,5

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC05008	4	Aplicar métodos e técnicas pedagógicas no apoio e desenvolvimento psicossocial	2,25
UC04170	5	Desenvolver técnicas de dinamização de atividades através da expressão dramática, corporal, vocal e verbal	4,5
UC04171	6	Aplicar técnicas de comunicação, moderação e apresentação	4,5
UC05009	7	Analisar a estrutura, funções e dinâmicas familiares em contexto de intervenção social	2,25
UC04180	8	Promover a aplicação de técnicas de planeamento e gestão do orçamento familiar	2,25
UC05010	9	Promover a literacia em produtos financeiros básicos	4,5
UC05011	10	Promover estratégias de poupança	2,25
UC00434	11	Implementar medidas de segurança e proteção de dados em ambientes digitais	2,25
UC00379	12	Comunicar em Língua Gestual Portuguesa	4,5
UC05012	13	Interagir em inglês nos serviços de apoio à intervenção social	4,5
UC05013	14	Interagir em língua estrangeira nos serviços de apoio à intervenção social	4,5
UC00066	15	Aplicar a expressividade corporal em contexto profissional	2,25
UC00077	16	Aplicar storytelling na comunicação	2,25
Total de pontos de crédito da Componente Tecnológica:			94,50

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

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.
- 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

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

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Cooperação com a equipa.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Orientação para o resultado.
- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Respeito pela diversidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Crítérios 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.

UC04154

Desenvolver respostas de intervenção social

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- **Caracterizar as áreas e tipologias de organizações do setor da economia social.**
- **Identificar as dinâmicas sociais, culturais e económicas da comunidade.**
- **Selecionar a resposta social em função da necessidade dos indivíduos, grupos e comunidades nas quais intervém.**

Conhecimentos

- Organização e gestão do terceiro setor em Portugal – conceito e evolução (equipamentos e serviços, entidades lucrativas e não lucrativas, instituições particulares de solidariedade social).
- Políticas sociais – estruturais e transversais.
- Desigualdades estruturais e formas de exclusão.
- Respostas sociais dirigidas – crianças e jovens, crianças e jovens em situações de risco, crianças, jovens e adultos com deficiência, terceira idade, família e comunidade, pessoas com doença do foro mental, comportamentos aditivos e dependências, pessoas em condição de sem abrigo, vítimas de violência, mulheres, imigrantes.
- Tipologia e organizações de apoio social locais.
- Avaliação e melhoria contínua.

Aptidões

- Reconhecer o papel das organizações do terceiro setor na resposta aos problemas sociais.
- Identificar as necessidades locais.
- Identificar o estatuto, natureza, organização e gestão dos equipamentos e serviços locais.
- Identificar as respostas sociais locais inerentes às diversas problemáticas e respetiva população alvo.
- Identificar os serviços e equipamentos de resposta.
- Aplicar técnicas de mobilização e trabalho em rede no domínio da animação e mediação.
- Avaliar o papel de intervenção do animador/mediador e as consequências das ações realizadas.
- Identificar oportunidades de melhoria.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Cooperação com a equipa.
- Controlo emocional.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Orientação para o resultado.
- Proatividade.
- Resiliência.

Aptidões

Atitudes

- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pela diversidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Desenvolver respostas de intervenção social

- Relacionando as tipologias de resposta com as necessidades dos grupos e comunidades nas quais intervém,
- Adequando as abordagens e procedimentos aos diferentes públicos-alvo e encaminhando-os para os serviços adequados.
- Sensibilizando para o reforço da coerência entre as políticas e as práticas de coesão social.
- Mobilizando recursos para o trabalho em rede e parcerias estratégicas.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação setorial
- Documentação técnica sobre as respostas sociais.
- Repositório de serviços locais
- Brochuras de apresentação das respostas sociais na comunidade.

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.

Realizações

- **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.
- 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.

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.
- 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.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Assertividade
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Resiliência.
- Autocontrolo.
- Proatividade.
- Convicção.
- Sentido crítico.
- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pela diversidade.
- Respeito pelos princípios éticos e profissionais.

Conhecimentos

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

Aptidões

- Estabelecer parcerias com diferentes organismos e entidades e compromissos responsáveis
- Identificar problemas e propor soluções.

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

UC04989

Implementar intervenções em desenvolvimento comunitário

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- **Reconhecer a importância do trabalho de intervenção e desenvolvimento social como resposta a necessidades sociais concretas da comunidade, tais como educação, saúde, habitação, alimentação, inclusão ou outras.**

Realizações

- Participar no desenho, em equipa, de projetos de intervenção comunitária.
- Participar na operacionalização de projetos de intervenção comunitária.

Conhecimentos

- Desenvolvimento comunitário – dimensões, comunidade, raízes, princípios, modelos.
- Desenvolvimento comunitário diferentes contextos – educação, comunidade e saúde, exclusão social, ação macrossocial.
- Psicologia comunitária – fundamentos, comunidade e ecologia, teoria da crise, suporte social.
- Desenvolvimento comunitário como estratégia de intervenção social – comunicação institucional e comunitária, facilitação de grupos e reuniões participativas, liderança colaborativa, mediação de conflitos, trabalho em rede e articulação interinstitucional, negociação e advocacia social.
- Desenvolvimento e participação cidadã – mobilização e fortalecimento da comunidade.
- Capacitação da comunidade – líderes comunitários, agentes locais, grupos de autoajuda, grupos de ajuda mútua e as famílias, entre outros.
- Gestão da Intervenção social em equipa – planeamento e gestão de projetos sociais, elaboração de candidaturas a financiamentos, construção de indicadores e avaliação de impacto, conhecimento de políticas sociais e legislação, metodologias de intervenção comunitária, gestão orçamental básica, monitorização e avaliação.
- Metodologias de projeto de intervenção comunitária – diagnóstico participativo (grupos focais, mapas comunitários, entrevistas), quadro conceptual/teoria da mudança, planos de ação e cronogramas, indicadores smart, avaliação participativa, trabalho em rede e parcerias locais.

Aptidões

- Identificar os fundamentos dos direitos e políticas sociais.
- Distinguir as estratégias e as dimensões de intervenção social em diferentes contextos.
- Identificar conceitos básicos da psicologia comunitária
- Participar na análise do contexto sociocultural da comunidade.
- Aplicar técnicas de diagnóstico de necessidades sociais.
- Participar no planeamento de projetos de intervenção comunitária.
- Definir objetivos, atividades, indicadores e resultados de execução da intervenção.
- Definir os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para intervenção.
- Estabelecer parcerias e trabalho em rede com parceiros locais, instituições, financiadores e outros stakeholders.
- Aplicar técnicas de acompanhamento e avaliação da intervenção.
- Recolher informação e elaborar relatórios técnicos
- Articular com todos os interlocutores envolvidos.
- Dinamizar atividades participativas com os grupos comunitários.
- Aplicar técnicas de trabalho colaborativo e participativo com as pessoas da comunidade.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Rigor.
- Sentido analítico.
- Sentido crítico.
- Empatia.
- Escuta Ativa.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Orientação para o resultado.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Respeito diversidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Funções e atividades do/a técnico/a de apoio à intervenção social – responsabilidade, autonomia e limites de atuação.
- Direitos das pessoas e comunidades alvo de intervenção.
- Postura ética e compromisso social.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Aplicar técnicas de escuta ativa e comunicação assertiva para mobilizar e motivar as pessoas da comunidade.
- aplicar técnicas de facilitação para envolvimento e participação ativa das comunidades.
- Aplicar técnicas de negociação e gestão de conflitos.

Critérios de Desempenho

Implementar intervenções em desenvolvimento comunitário

- Promovendo a inclusão, a cidadania ativa e a capacitação das comunidades.
- Adaptando as técnicas de trabalho participativo aos problemas sociais identificados na comunidade e respetivas necessidades e contexto
- Respeitando a ética profissional e os valores de sensibilidade intercultural e responsabilidade social.

Contexto (de uso de competência)

- Contexto educativo.
- Comunidades.
- Grupos de risco.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação nacional e comunitária
- Documentação técnica.

UC04990	Desenhar projetos de intervenção social
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Apoiar a equipa no desenho de projetos de intervenção social.**
- **Participar na conceção metodológica de projetos de intervenção social.**

Conhecimentos

- Desenho de projeto – definição do “quê”, “porquê”, “para quê” do projeto.
- Metodologias de intervenção social – transformação da realidade, flexibilidade da ação.
- Políticas sociais, modelos de intervenção, inclusão, direitos sociais.
- Trabalho de projeto – método orientado para a resolução de problemas.
- A investigação-ação participativa/capacitação e empoderamento – operacionalização.
- Identificação das fases do trabalho de projeto – diagnóstico social do problema e justificação, formulação objetivos gerais e específicos, definição da lógica de intervenção, seleção das estratégias de intervenção, identificação de recursos e parceiros, definição de indicadores de avaliação de resultados e impacto.
- Segurança e sustentabilidade no desenho de projetos.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Reconhecer o trabalho de projeto como um instrumento orientado para a resolução de problemas sociais e comunitários.
- Recolher informação e selecionar dados e estudos sobre a comunidade a intervir.
- Analisar os resultados do diagnóstico social desenvolvido.
- Analisar as políticas sociais.
- Analisar modelos de intervenção social.
- Descrever as diferentes fases do projeto de intervenção social.
- Aplicar metodologias de investigação-ação participativa.
- Aplicar as técnicas de conceção do projeto.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Assertividade na comunicação.
- Escuta-ativa.
- Sentido analítico.
- Sentido crítico.
- Visão estratégica.
- Iniciativa e proatividade.
- Orientação para o resultado.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho na resolução de problemas.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Desenhar projetos de intervenção social

- Valorizando o mapeamento de problemas e necessidades de mudança na comunidade e definindo estratégias de intervenção acordo com o respetivo contexto;
- Aplicando as metodologias e ferramentas de conceção para as diferentes etapas de projeto.

Contexto (de uso de competência)

- Contexto educativo.
- Comunidades.
- Grupos de risco.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação técnica.

- Metodologias, técnicas e ferramentas de conceção de projetos.

UC04991	Planear as atividades de intervenção social
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Organizar as atividades e elaborar o cronograma de execução, de acordo com o respetivo planeamento operacional.**
- **Planear e organizar os recursos alocados às atividades de intervenção social.**
- **Orçamentar as atividades de acordo com o respetivo planeamento.**
- **Definir os métodos de acompanhamento e avaliação das atividades de acordo com o planeamento.**

Conhecimentos

- Planeamento e organização de trabalho – definição do “como”, “quando”, “com quem” e “com que meios/recursos” do projeto.
- Ferramentas para calendarização e gestão de agenda.
- Adaptação dos serviços às necessidades das pessoas/comunidades apoiadas.
- Avaliação da atividade – processos de avaliação, tratamento de resultados e avaliação periódica.
- Segurança e sustentabilidade no planeamento e organização de projetos.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Elaborar o cronograma com a calendarização das atividades.
- Distribuir as tarefas e responsabilidades.
- Elaborar fichas de verificação dos procedimentos a cumprir na intervenção social
- Organizar os recursos humanos materiais e financeiros.
- Orçamentar as atividades.
- Definir os métodos de acompanhamento e avaliação.
- Identificar os riscos e planos de contingência.
- Resolver imprevistos e efetuar alterações necessárias.
- Articular com todos os interlocutores envolvidos.
- Comunicar e transmitir informação sobre o desenvolvimento das atividades.
- Reportar incidentes e propor medidas para otimizar as condições de segurança e sustentabilidade.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Orientação para o resultado.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Persistência.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho na resolução de problemas.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Aplicar as regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Planear as atividades de intervenção social

- Cumprindo o planeamento previsto e assegurando a articulação entre todos os intervenientes.
- Organizando as atividades, os recursos e os prazos, de acordo com o cronograma predefinido.
- Propondo medidas para melhorar a segurança e a sustentabilidade das intervenções desenvolvidas.

Contexto (de uso de competência)

- Contexto educativo.
- Comunidades.
- Grupos de risco.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação aplicável.
- Modelos de fichas de planeamento e verificação (checklists).
- Normas, regras técnicas e legislação aplicável.

UC04162

Promover e monitorizar protocolos e parcerias

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- Monitorizar protocolos estabelecidos
- Promover novos protocolos e parcerias
- Comunicar numa rede de parceiros

Conhecimentos

- Conceito de trabalho em rede – Rede social pessoal, Redes primárias, Redes secundárias.

Aptidões

- Reconhecer a importância das parcerias na área social.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.

Conhecimentos

- Definição de parceria.
- Articulação intra e interinstitucional.
- Trabalho em parceria – construção de uma parceria, parceria ativa – manutenção, comunicação no trabalho em parceria.
- Monitorização de parcerias – monitorização nos processos de acompanhamento, monitorização qualitativa e Monitorização quantitativa.
- Técnicas e ferramentas de registo de recolha de informação.
- Equipas multidisciplinares – definição, princípios básicos do trabalho em equipa.

Aptidões

- Analisar os tipos de parceria e os protocolos estabelecidos.
- Aplicar as técnicas de elaboração de protocolos.
- Monitorizar a execução dos protocolos.
- Estabelecer contactos e interagir com os diferentes interlocutores.
- Aplicar ferramentas de interação e colaboração participativa entre os parceiros.
- Recolher dados entre os parceiros.
- Acompanhar os resultados esperados e avaliar o cumprimento dos protocolos estabelecidos.

Atitudes

- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Assertividade na comunicação.
- Adaptabilidade.
- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Conduta profissional.
- Rigor.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Iniciativa e proatividade.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelas normas e regras definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Promover e monitorizar protocolos e parcerias

- Identificando os elementos essenciais no estabelecimento de protocolos, respetivas fases, prazos e exigências a cumprir.
- Promovendo a colaboração ativa dos parceiros.3. Valorizando os contributos e propostas das partes envolvidas, e garantindo o cumprimento e a conformidade das medidas estabelecidas

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.
- Documentação técnica sobre o setor.

UC04992 Angariar fundos, investimentos e apoios sociais

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- Apoiar estratégias de investimento social.
- Estabelecer parcerias e protocolos com instituições e financiadores.
- Medir o retorno do investimento social.

Conhecimentos

- Políticas sociais e investimento social.
- Sistemas de proteção social.
- Diagnóstico participativo e avaliação de problemas sociais – pobreza, exclusão, dependências, envelhecimento, infância, deficiência, entre outras.
- Intervenção comunitária e trabalho em rede – cultura e dinâmica comunitária, redes formais e informais de apoio, recursos pré-existentes no terreno.
- Tipos de financiamento social – apoios públicos (segurança social, programas governamentais, autarquias), fundos comunitários e europeus, fundações e instituições privadas.
- Candidatura a projetos – planos de financiamento, definição de objetivos e metas, métricas de gestão e indicadores de impacto social, orçamentos simples, critérios de elegibilidade, legislação social e laboral, regulamentos de apoios sociais, proteção de dados, confidencialidade.
- Técnicas de angariação de fundos com impacto – campanhas solidárias (alimentos, roupa, material escolar, entre outras), eventos comunitários solidários, campanhas de donativos ou crowdfunding social, entre outras.
- Técnicas de comunicação transparente – argumentação e persuasão social.

Aptidões

- Caracterizar o investimento social como ferramenta de mudança social.
- Analisar as necessidades de intervenção social.
- Articular com parceiros e investidores.
- Facilitar protocolos de cooperação.
- Encaminhar beneficiários para apoios existentes.
- Preparar candidaturas a projetos de financiamento social.
- Definir objetivos e resultados esperados.
- Definir os indicadores quantitativos e qualitativos para avaliar os resultados.
- Recolher os dados ao longo de todo o projeto.
- Comparar a evolução dos dados recolhidos ao longo de todo o projeto.
- Utilizar software de gestão e aplicar ferramentas de observação, controlo e avaliação de impacto.
- Identificar e colaborar em estratégias de angariação de fundos.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Empenho.
- Sentido analítico.
- Sentido crítico.
- Orientação para o resultado
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Cooperação com a equipa.
- Rigor.
- Conduta profissional.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Resiliência.
- Respeito pelas diferenças individuais.

Conhecimentos

- Técnicas de mediação e negociação.
- Retorno do investimento social – avaliação do impacto real (no bem-estar, autonomia, inclusão, qualidade de vida) indicadores quantitativos (número de pessoas apoiadas, assiduidade escolar, taxa de emprego após intervenção, redução de pedidos de apoio social, entre outros) e qualitativos (grau de satisfação dos beneficiários, melhoria da autoestima e autonomia, percepção de segurança e bem-estar, entre outros), análise custo-benefício social (custo total do projeto e benefícios sociais diretos e indiretos), cálculo.
- Monitorização e avaliação de resultados - relatório social.
- Software de gestão de dados, formulários e relatórios.
- Ética e deontologia profissional.
- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Participar em ações de angariação de fundos.
- Apoiar ações de sensibilização junto da comunidade.
- Produzir conteúdos simples (textos, testemunhos, relatórios sociais).
- Contribuir para redes sociais, newsletters ou relatórios de impacto.
- Aplicar técnicas de angariação de fundos.
- Aplicar técnicas para calcular o retorno do investimento social.
- Comparar os custos totais do projeto com os benefícios sociais diretos e indiretos.
- Fundamentar a necessidade e impacto real do investimento.
- Aplicar técnicas de comunicação, argumentação e persuasão social junto dos parceiros e investidores.
- Aplicar técnicas de mediação e negociação.
- Elaborar o relatório social com apresentação dos resultados do projeto.
- Aplicar técnicas de apresentação de projetos de intervenção social.
- Justificar a aplicação dos fundos.
- Apresentar o retorno do investimento social do projeto.
- Aplicar as normas de conduta profissional.
- Identificar as responsabilidades associadas ao desempenho profissional.
- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

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

Critérios de Desempenho

Angariar fundos, investimentos e apoios sociais

- Reconhecendo a importância da avaliação do impacto social, económico e comunitário na intervenção através de projetos sociais.
- Aproveitando os recursos sociais pré-existentes, criando redes formais e informais de apoio e articulando, em permanência, com os beneficiários, os parceiros, as instituições e os financiadores.
- Comunicando de forma clara e transparente e garantindo a credibilidade do projeto.
- Aferindo o cálculo do retorno do investimento social e comunicando o seu impacto real e comprovado no âmbito do projeto.
- Contribuindo para a elaboração do relatório de impacto social e apresentação dos resultados alcançados.

Contexto (de uso de competência)

- Contexto educativo.
- Comunidades.
- Grupos de risco.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação técnica, formulários para entrevista, questionários, protocolos de cooperação e parcerias.
- Software de gestão e de conversão do impacto em valor social (SROI)
- Relatório de Impacto Social.

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.

Aptidões

- Organizar a informação a comunicar.
- Adaptar a comunicação oral e escrita em função do interlocutor e do contexto.

Atitudes

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

Conhecimentos

- 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).
- Canais de comunicação presencial e não presencial.
- Comunicação telefónica - técnicas de atenção telefónica, expressão verbal e sorriso “telefónico”.
- Comunicação através das internet (navegadores, email, redes sociais, mensagens) – técnicas.
- Comunicação escrita – normas.
- 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.

Aptidões

- Interpretar informação de diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.
- Identificar as expectativas do interlocutor.
- 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 interlocução orais e escritas.
- Aplicar técnicas de tratamento e resolução de conflitos.

Atitudes

- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empatia.
- 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.
- Demonstrando assertividade e uma imagem positiva de si e da sua organização.
- Demonstrando uma comunicação verbal e não verbal empática e ajustada ao interlocutor.
- 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.

Aptidões

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

Atitudes

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

Conhecimentos

- Trabalho em equipa - fatores pessoais, relacionais e organizacionais.
- Equipa de trabalho - princípios de organização de grupo vs. equipa de trabalho, estilos comportamentais, estrutura e fases de desenvolvimento da equipa, perceção 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, 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.
- 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 necessárias 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.
- Discutir ideias e sugestões em diferentes contextos comunicacionais.
- Trocar conhecimentos e experiências.
- Desenvolver rotinas em equipa em momentos formais, informais, presenciais e online.
- Reconhecer sinais de burnout próprio e/ou dos colegas.
- Identificar os princípios subjacentes à tomada de decisão.
- Selecionar e utilizar técnicas de análise e tomada de decisão.
- Analisar problemas e tomar decisões.

Atitudes

- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido crítico
- Sentido criativo.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Disponibilidade para aprender.
- 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.
- 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 e audiovisuais.

UC04993	Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho, em atividades de intervenção social
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Analisar os princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar medidas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho, em intervenção social e comunitária.

Conhecimentos

- Princípios de segurança e saúde no trabalho.
- Normas e disposições relativas à segurança e saúde na área da intervenção social e comunitária – legislação.
- Plano de segurança do estabelecimento.
- 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 cuidado de animais de companhia

Aptidões

- Identificar as normas relativas à segurança e saúde no trabalho.
- Interpretar o plano de segurança do estabelecimento.
- 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.

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

- Aplicar medidas de prevenção de incêndios.
- Utilizar o extintor.
- Utilizar equipamentos de proteção individual.
- Reportar a situação de emergência.

Critérios de Desempenho

Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho, em atividades de intervenção social

- 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)

- Contexto educativo.
- Comunidades.
- Grupos de risco.

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.

UC04994	Atuar em situações de emergência em atividades de intervenção social
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Aplicar o código de conduta profissional.**
- **Efetuar os procedimentos vitais do adulto e pediátrica para recuperar a vítima.**
- **Assegurar as condições de segurança para o reanimador e para a vítima.**
- **Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida 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 do socorrista.
- Sistema integrado de emergência médica (SIEM) – fases, intervenientes, organização e meios disponíveis.

Aptidões

- Preparar o local de trabalho e eventos de modo a evitar acidentes.
- Reconhecer os limites de atuação em caso de intervenção.
- Aplicar os procedimentos da cadeia de sobrevivência.
- Avaliar as condições de segurança do reanimador, pessoa e terceiros.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Assertividade e empatia na comunicação.

Conhecimentos

- Cadeia de Sobrevivência no adulto e pediátrica – significado e importância de cada um dos seus elos, detecção 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).
- 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 em cuidados de saúde.
- Equipamentos de proteção individual (EPI) – regras de utilização.

Aptidões

- Avaliar a reatividade do interlocutor 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.
- 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 doença súbita.
- Colaborar no apoio e auxílio de agentes de emergência.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.

Atitudes

- Respeito pelo outro.
- Escuta ativa.
- Abertura e adaptação à mudança.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Controlo emocional.
- Disponibilidade para auxiliar. Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela ética profissional.
- Respeito pelos princípios de segurança.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.

Critérios de Desempenho

Atuar em situações de emergência em atividades de intervenção social

- Cumprindo os protocolos internos com respeito pelos limites de atuação, sigilo e privacidade do interlocutor.
- Cumprindo o planeamento de contingência e de resposta em emergência, de acordo com as orientações de abordagem à vítima e reanimação - SBV e/ou SBV/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)

- Aplicável a diferentes contextos.

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 eletrônico (entre outro material aplicável). Material de avaliação e diagnóstico (máquina BM-Teste -avaliação glicémia, lanterna de reflexos pupilares).
- Equipamento de proteção individual (EPI).

UC04173

Atuar em situações de segurança de pessoas e bens em atividades de intervenção social

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 na intervenção social
- Procedimentos de segurança de pessoas e bens em atividades de intervenção social – 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 cuidado dos animais de companhia – riscos naturais, tecnológicos ou relacionados com o ambiente de trabalho, condições de segurança, carga de trabalho.

Aptidões

- Reconhecer princípios de gestão de situações de emergência em atividades de intervenção social, 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 reserva (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.

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.

Conhecimentos

- 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.
- 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 da intervenção social 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

- 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.
- 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

- Escuta ativa.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pelas normas e protocolos de segurança de pessoas e bens.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

CrITÉRIOS de Desempenho

Atuar em situações de segurança de pessoas e bens em atividades de intervenção social

- 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)

- Instituições de educação.
- 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.
- Centros e associações juvenis.
- Campos de férias (abertos e fechados).

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.

UC04995 Aplicar as metodologias de trabalho de projeto comunitário

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- **Distinguir os diferentes modelos e abordagens metodológicas de projeto comunitário.**
- **Acompanhar e avaliar a execução do projeto comunitário.**

Conhecimentos

- Metodologias e modelos de projeto comunitário – instrumentos orientados para a resolução de problemas e transformação social.
- Flexibilidade da ação metodológica em projetos comunitários – visão sistémica.
- Fases do trabalho de projeto comunitário e sistematização de elementos a aplicar na caracterização do meio social envolvente, da instituição e do grupo-alvo (construção de grelhas de caracterização).

Aptidões

- Selecionar os modelos e abordagens metodológicas de projeto comunitário.
- Aplicar a metodologia e instrumentos de investigação-ação participativa.
- Participar no diagnóstico social em projeto comunitário.
- Elaborar o plano de atividades do projeto comunitário.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.

Conhecimentos

- Diagnóstico participativo como conhecimento científico dos fenômenos – preparação teórica e a recolha de informação, objetivos do diagnóstico, identificação de problemas, identificação das causas dos problemas, identificação das potencialidades e obstáculos, estabelecimento de prioridades.
- Investigação-ação participativa – guia operativo de adaptação permanente à dinâmica da realidade sociocultural.
- Plano de atividades – características e elementos objetivos (gerais e específicos), estratégias de intervenção, atividades, metodologia, calendarização e recursos (humanos, materiais e financeiros).
- Execução e a avaliação de processo – flexibilidade no eventual redirecionamento do projeto, trabalho articulado e em rede, respeito pela diversidade cultural, inclusão, equidade e justiça social
- Monitorização do processo e avaliação contínua do progresso operacional.
- Identificação de critérios facilitadores da avaliação de processo – durante, no final e de impacto social gerado.
- Segurança e sustentabilidade das atividades.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Identificar e utilizar os recursos sociais existentes.
- Articular e trabalhar em rede.
- Aplicar as técnicas de organização e execução do projeto comunitário.
- Aplicar técnicas de comunicação facilitadora, inclusiva e de envolvimento e participação ativa.
- Aplicar as técnicas de acompanhamento e monitorização do projeto comunitário
- Aplicar as técnicas de avaliação de impacto do projeto comunitário.
- Aplicar as regras e normas definidas

Atitudes

- Resiliência.
- Sentido de observação.
- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Visão sistémica.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho na resolução de problemas.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Aplicar as metodologias de trabalho de projeto comunitário

- Valorizando o mapeamento de problemas e as necessidades na comunidade e definindo atividades ajustadas ao respetivo contexto;
- Estruturando o plano de atividades de forma flexível, orientada e participativa, promovendo o envolvimento ativo, a autonomia e o desenvolvimento comunitário sustentável.
- Promovendo a monitorização e avaliação desde o diagnóstico das necessidades aos resultados.

Contexto (de uso de competência)

- Contexto educativo.
- Comunidades.
- Grupos de risco.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação técnica.
- Metodologias, técnicas e ferramentas de concepção de projetos comunitários.

UC04996	Aplicar técnicas e estratégias de intervenção social em crianças e jovens
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Implementar estratégias de apoio a crianças e jovens em projetos de intervenção comunitária.
- Selecionar a abordagem metodológica na intervenção comunitária com crianças e jovens.
- Participar no acompanhamento de crianças e jovens em contexto de intervenção comunitária.

Conhecimentos

- Intervenção social com crianças e jovens – âmbito e limites, questões éticas.
- Domínios da intervenção com crianças e jovens – saúde, doença, incapacidade e deficiência, promoção da saúde e prevenção da doença, contextos institucionais.
- Formas de intervenção com crianças e jovens – individual, em grupo, em família.
- Estratégias de intervenção com crianças e jovens – expressão plástica, ludoterapia, técnicas de estimulação cognitiva.
- Técnicas de treino de competências sociais de acordo com as fases do desenvolvimento infantil e juvenil – participação ativa, segurança, proteção e impacto no desenvolvimento e na aprendizagem.
- Avaliação de impacto na comunidade – avaliação participativa e sustentabilidade.

Aptidões

- Definir o âmbito e limites da intervenção social com crianças e adolescentes.
- Identificar as áreas, os domínios e objetivos da intervenção com crianças e adolescentes.
- Identificar as vantagens das diferentes estratégias de intervenção em função dos objetivos definidos.
- Preparar atividades e materiais ajustados à faixa etária e aos objetivos da intervenção.
- Aplicar os procedimentos do plano de intervenção com crianças e jovens.
- Identificar e utilizar os recursos sociais existentes.
- Aplicar técnicas de comunicação motivadoras, inclusivas, seguras e promotoras de cidadania ativa.
- Articular com a equipa técnicas especializada.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autoconfiança.
- Autocontrolo.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Resiliência.
- Sentido de observação.
- Sentido de organização.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.

Conhecimentos

- Reporte, relatórios e registros técnicos.
- Ética e deontologia profissional.
- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Colaborar na dinamização de atividades com crianças e jovens.
- Aplicar as técnicas de aprendizagem ativa pela ação.
- Selecionar as técnicas diferenciadas de intervenção individual, grupal ou familiar, com crianças e jovens.
- Participar na dinamização de atividades lúdico-pedagógicas com crianças e jovens.
- Aplicar técnicas de avaliação participativa.
- Elaborar relatórios e registros técnicos.
- Identificar as responsabilidades associadas ao desempenho profissional.
- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

- Empenho na resolução de problemas.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Aplicar técnicas e estratégias de intervenção social em crianças e jovens

- Valorizando as competências, expectativas e necessidades das crianças e jovens, e adaptando as abordagens e técnicas de comunicação à sua diversidade e etapa do desenvolvimento.
- Promovendo o bem-estar biopsicossocial e contribuindo para um ambiente comunitário seguro, de confiança, acolhedor e facilitador do seu desenvolvimento e aprendizagem.
- Garantindo a sua aplicação de forma dinâmica, flexível, orientada, participativa e promovendo a autonomia e aprendizagem das crianças e jovens pela ação.

Contexto (de uso de competência)

- Contexto educativo.
- Comunidades.
- Grupos de risco.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação técnica.

- Metodologias, técnicas e ferramentas de gestão de projetos comunitários.

UC04997 Aplicar técnicas e estratégias de intervenção social em adultos

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- Implementar estratégias de apoio à população adulta em projetos de intervenção comunitária.
- Selecionar a abordagem metodológica na intervenção comunitária com a população adulta.
- Participar no acompanhamento de adultos em contexto de intervenção comunitária.

Conhecimentos

- Intervenção social com adultos – âmbito e limites, questões éticas.
- Domínios da intervenção com adultos – saúde, doença, incapacidade e deficiência; promoção da saúde e prevenção de doença, envelhecimento ativo e envelhecimento patológico, promoção do envelhecimento ativo e prevenção do envelhecimento patológico, contextos institucionais.
- Formas de intervenção com adultos – individual, grupo, família e cuidadores.
- Estratégias de intervenção com adultos – psicoeducação, terapia orientada para a realidade, terapia ocupacional; ateliers terapêuticos; reabilitação cognitiva; salas snoezelen.
- Avaliação de impacto na comunidade – avaliação participativa e sustentabilidade.
- Reporte, relatórios e registos técnicos.
- Ética e deontologia profissional.
- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.
- Regras e formas definidas.

Aptidões

- Definir o âmbito e limites da intervenção de apoio psicossocial com população adulta.
- Identificar as áreas, domínios e objetivos da intervenção na população adulta.
- Identificar as vantagens das diferentes estratégias de intervenção em função dos objetivos definidos.
- Aplicar os procedimentos do plano de intervenção com a população adulta.
- Identificar e utilizar os recursos sociais existentes.
- Aplicar técnicas de comunicação motivadoras, inclusivas, seguras e promotoras de cidadania ativa.
- Articular com a equipa técnica especializada.
- Colaborar na dinamização de atividades e produção de materiais ajustados aos objetivos da intervenção.
- Selecionar as técnicas diferenciadas de intervenção individual, grupal ou familiar, com a população ação adulta.
- Aplicar técnicas de avaliação participativa.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autoconfiança.
- Autocontrolo.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Resiliência.
- Sentido de observação.
- Sentido de organização.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho na resolução de problemas.
- Respeito pelas diferenças individuais.

Aptidões

- Elaborar relatórios e registos técnicos.
- Identificar as responsabilidades associadas ao desempenho profissional.
- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

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

CrITÉrios de Desempenho

Aplicar técnicas e estratégias de intervenção social em adultos

- Valorizando as competências, expectativas e necessidades da(s) pessoa(s) apoiada(s), e adaptando as abordagens e técnicas de comunicação às suas características.
- Promovendo o bem-estar biopsicossocial da(s) pessoa(s) apoiada(s).
- Garantindo a sua aplicação de forma dinâmica, flexível, orientada, participativa e promovendo a autonomia e segurança da(s) pessoa(s) apoiada(s).

Contexto (de uso de competência)

- Comunidades.
- Grupos de risco.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação técnica sobre o setor.
- Metodologias, técnicas e ferramentas de gestão de projetos comunitários.

UC04998	Aplicar técnicas e estratégias de intervenção social em populações em risco
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Implementar estratégias de apoio a populações em risco em projetos de intervenção comunitária.
- Selecionar a abordagem metodológica na intervenção comunitária com populações em risco.

Realizações

- Participar no acompanhamento de populações em risco em contexto de intervenção comunitária.

Conhecimentos

- Inclusão, exclusão, reinserção, reabilitação, comunidade e grupo social.
- Fatores individuais, sociais e familiares dos indivíduos em risco – inclusão e exclusão social de indivíduos de risco, doença mental, sistemas familiares disfuncionais, indivíduos com deficiência mental e física, jovens em risco, indivíduos com dificuldades de integração no meio social (sem-abrigo, toxicodependentes, alcoólicos, prostituição masculina e feminina), minorias étnicas e refugiados, vítimas de violência doméstica, bullying.
- Intervenção comunitária nas populações de risco – âmbito e limites, questões éticas.
- Reinserção e reabilitação social de populações vulneráveis e em risco.
- Programas de reabilitação – empoderamento, construção de projetos de vida, redes de suporte e grupos de autoajuda.
- Dispositivos de Controlo Social e Normatividade (Centros de Saúde; Hospitais; Associações, Polícia de Segurança Pública, entre outros).
- Avaliação de impacto na comunidade – avaliação participativa e sustentabilidade.
- Reporte, relatórios e registos técnicos.
- Ética e deontologia profissional.
- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Distinguir os conceitos de inclusão, exclusão, reinserção e reabilitação.
- Definir e caracterizar populações em risco.
- Definir o âmbito e limites da intervenção social com populações em risco.
- Identificar as áreas, os domínios e objetivos da intervenção com populações em risco.
- Identificar as vantagens das diferentes estratégias de intervenção em função dos objetivos definidos.
- Identificar e caracterizar os dispositivos de controlo e suporte social.
- Identificar e utilizar os recursos sociais.
- Preparar as atividades de intervenção.
- Aplicar os procedimentos do plano de intervenção com populações em risco.
- Aplicar técnicas de comunicação inclusivas e promotoras de cidadania ativa.
- Articular com a equipa técnica especializada.
- Colaborar na dinamização de atividades com populações em risco.
- Aplicar técnicas de avaliação participativa.
- Elaborar relatórios e registos técnicos.
- Identificar as responsabilidades associadas ao desempenho profissional.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autoconfiança.
- Autocontrolo.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Resiliência.
- Sentido de observação.
- Sentido de organização. Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho na resolução de problemas.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Aplicar técnicas e estratégias de intervenção social em populações em risco

- Contribuindo para um encaminhamento para as respostas sociais adequadas à situação de vulnerabilidade ou ameaça.
- Promovendo estratégias de inclusão social e comunitária.
- Adaptando as abordagens e técnicas de comunicação ao contexto e especificidades do(s) público(s)-alvo.

Contexto (de uso de competência)

- Contexto educativo.
- Comunidades.
- Grupos de risco.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação técnica sobre o setor.
- Metodologias, técnicas e ferramentas de gestão de projetos comunitários).

UC04999	Desenvolver intervenções sociais no contexto escolar e educativo
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Reconhecer a importância da escola e do contexto escolar como resposta social de intervenção, em situação de vulnerabilidade social, emocional ou familiar.
- Participar no planeamento e implementação de planos de intervenção socioeducativa.
- Aplicar técnicas de intervenção social e educativa junto de crianças e jovens.

Conhecimentos

- Desenvolvimento infantil e juvenil.
- Inclusão, diversidade e necessidades educativas específicas - legislação e recursos sociais existentes.
- Escola como um quadro de interações sociais - os atores educativos e a comunidade escolar.
- Estratégias de prevenção do abandono e insucesso escolar.
- Teoria dos dons naturais –teoria do handicap sociocultural, teoria socioinstitucional.
- Códigos linguísticos diferentes – elementar ou restrito, elaborado.
- Práticas pedagógicas –abordagem multinível, abordagem transformadora/ transformativa.
- Planeamento e implementação de planos de intervenção –trabalho em rede.
- Técnicas de intervenção social e educativa – identificação precoce de situações de risco (absentismo, negligência, violência, exclusão social), promoção de competências sociais e comportamentais nos alunos dinamização de atividades socioeducativas, articulação escola-família-comunidade.
- Reporte, relatórios e registos técnicos.
- Ética e deontologia profissional.
- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Identificar as dimensões da educação como um fenómeno social e uma ferramenta de transformação social.
- Interpretar a legislação associada.
- Aplicar as técnicas de observação e identificação precoce de situações de risco.
- Analisar os fatores associados ao sucesso ou insucesso escolar.
- Participar no planeamento dos planos de intervenção no contexto escolar e educativo.
- Aplicar os procedimentos do plano de intervenção.
- Colaborar na dinamização de atividades socioeducativas.
- Aplicar técnicas de promoção de competências sociais e comportamentais nos nas crianças.
- Identificar e utilizar os recursos sociais existentes.
- Aplicar técnicas de comunicação facilitadora, acompanhamento e mediação.
- Articular com docentes, psicólogos, assistentes sociais, famílias, técnicos externos, ou outros elementos envolvidos.
- Elaborar relatórios e registos técnicos
- Identificar as responsabilidades associadas ao desempenho profissional.
- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autoconfiança.
- Autocontrolo.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Resiliência.
- Sentido de observação.
- Sentido de organização.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho na resolução de problemas.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Desenvolver intervenções sociais no contexto escolar e educativo

- Atuando preventivamente na mediação e promoção da inclusão social e comunitária e do sucesso escolar.
- Adaptando-se a diferentes realidades sociais e contextos educativos, articulando com todos os interlocutores da comunidade escolar e criando relações de confiança com os alunos

- Contribuindo para um ambiente escolar seguro, acolhedor e facilitador da aprendizagem.

Contexto (de uso de competência)

- Contexto educativo.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação em vigor.
- Documentação técnica sobre o setor.
- Instrumentos de avaliação social.
- Fichas de registo e relatórios.
- Planos de Intervenção socioeducativa.
- Projetos Educativos das Escolas.
- Planos Anuais de Atividades das Escolas.
- Regulamentos Internos das Escolas.
- Protocolos com entidades externas.
- Materiais pedagógicos e lúdicos.

UC05000	Desenvolver intervenções sociais em populações vulneráveis na área da saúde mental
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Reconhecer fatores e sinais de risco junto de populações vulneráveis em saúde mental.
- Mobilizar dispositivos de apoio social e encaminhar a(s) pessoa(s) apoiadas para intervenção técnica especializada.

Conhecimentos

- Tipos de vulnerabilidade social na área da saúde mental.
- Evolução histórica da psicopatologia.
- Populações vulneráveis em saúde mental – pessoas em situação de sem abrigo, pessoas com comportamentos aditivos e dependências, idosos, minorias étnicas, refugiados, pessoa com deficiência, outras populações.

Aptidões

- Identificar fatores e processos de vulnerabilidade social.
- Aplicar as técnicas de observação e identificação precoce de situações de risco.
- Participar nas equipas de intervenção preventiva no terreno.

Atitudes

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

Conhecimentos

- Gestão de risco e encaminhamento.
- Observação em contexto.
- Observação em condições naturais – sinais de ansiedade, depressão ou dificuldades emocionais, sinais de exposição a violência, negligência ou pobreza, dificuldades de adaptação e integração.
- Técnicas de intervenção social na área da saúde mental.
- Reporte, relatórios e registros técnicos.
- Ética e deontologia profissional.
- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Identificar os dispositivos existentes para o encaminhamento destas populações vulneráveis e de risco em saúde mental.
- Identificar estratégias e técnicas de intervenção junto de populações em situação vulnerável.
- Colaborar no acompanhamento e encaminhamento de pessoas vulneráveis em saúde mental.
- Identificar e utilizar os recursos sociais existentes.
- Aplicar técnicas de comunicação facilitadora, acompanhamento e mediação.
- Elaborar relatórios e registros técnicos.
- Identificar as responsabilidades associadas ao desempenho profissional.
- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autoconfiança.
- Autocontrole.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Resiliência.
- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Sentido de observação.
- Orientação para o resultado.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho na resolução de problemas.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Desenvolver intervenções sociais em populações vulneráveis na área da saúde mental

- Contribuindo para um encaminhamento para as respostas sociais adequadas.
- Promovendo estratégias de inclusão social e comunitária.
- Respeitando as exigências associadas ao âmbito, responsabilidades, deveres e limites da sua atuação profissional.
- Valorizando o trabalho em equipa, rede e parceria.

Contexto (de uso de competência)

- Contexto educativo.
- Comunidades.
- Grupos de risco.
- Instituições de saúde.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação técnica sobre o setor.
- Instrumentos de avaliação social.
- Fichas de registo e relatórios.
- Protocolos com entidades externas.

UC05001

Desenvolver intervenções sociais em situações de trauma, crise ou incidente crítico

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- Identificar a situação de crise e os respetivos riscos associados.
- Aplicar técnicas de apoio na intervenção social em situações de crise.

Conhecimentos

- Gestão psicossocial de incidentes críticos.
- Noção de trauma, crise e de incidentes críticos – definição conceptual, estratégias e pressupostos de atuação.
- Stresse – o que é o stresse, perturbação stresse pós-traumático.
- Pragmática da comunicação humana.
- Comunicação aplicada – competências básicas e específicas.
- Comunicação em situações de crise – estabilidade emocional, comunicação calma, clara, empática e estruturada, objetividade, escuta ativa, validação das emoções, foco na segurança.
- Riscos imediatos – comportamentos disfuncionais, autoagressão, heteroagressão, negligência, violência doméstica, abuso, catástrofe ou perda súbita, entre outros.
- Vulnerabilidades e necessidades urgentes - técnicas de análise e intervenção.

Aptidões

- Reconhecer a importância da intervenção em situações de crise.
- Identificar modelos de intervenção em situações de crise.
- Identificar situações de risco imediato ou crise.
- Avaliar vulnerabilidades e priorizar necessidades urgentes.
- Identificar a rede de apoio e recursos comunitários.
- Utilizar a rede apoio e articular o encaminhamento com a equipa técnica de acompanhamento.
- Aplicar técnicas de autocontrolo e autorregulação emocional na gestão do stresse.
- Comunicar com todos os interlocutores.
- Transmitir segurança à pessoa em situação de crise.
- Aplicar técnicas de escuta ativa e comunicação humanizada com a pessoa em situação de crise.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autoconfiança.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Resiliência.
- Persistência.
- Sentido de observação.
- Sentido de organização.
- Prontidão em caso de emergência.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Rede de apoio e recursos comunitários.

- Modelos e técnicas de intervenção em situações de crise – análise, tomada de decisão, planeamento, ação e procedimentos, trabalho em rede e encaminhamento para profissionais especializados.

- Equipamento de Proteção Individual (EPI).

- Reporte, relatórios e registos técnicos.

- Ética e deontologia profissional.

- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.

- Regras e normas definidas.

- Avaliação da intervenção.

- Reporte, relatórios e registos técnicos.

- Ética e deontologia profissional.

- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.

- Regras e normas definidas.

- Reconhecer e validar os sentimentos da pessoa em crise.

- Aplicar técnicas de intervenção em situações de crise.

- Utilizar equipamento de proteção individual (quando aplicável).

- Elaborar relatórios e registos técnicos.

- Identificar as responsabilidades associadas ao desempenho profissional.

- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.

- Aplicar as regras e normas definidas.

- Cooperação com a equipa. Empenho na resolução de problemas.

- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.

- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.

- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Desenvolver intervenções sociais em situações de trauma, crise ou incidente crítico

- Mantendo a autorregulação emocional sob pressão, gerindo o próprio stress e evitando o contágio emocional e tomando decisões sob pressão.
- Escutando ativamente a pessoa apoiada e adaptando a informação e o tipo de comunicação à situação e ao contexto.
- Garantindo uma intervenção eficaz, segura e humanizada, de acordo com as orientações ou protocolo da equipa técnica.

Contexto (de uso de competência)

- Contexto educativo.
- Comunidades.
- Grupos de risco.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação técnica.
- Instrumentos de avaliação social.
- Fichas de registo e relatórios.
- Protocolos com entidades externas.
- Normas e protocolos de segurança.
- Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

UC05002

Desenvolver intervenções sociais em grupos com comportamentos aditivos ou dependências

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Contribuir para a intervenção junto de grupos com comportamento aditivos ou dependências.
- Encaminhar a pessoa apoiada para a resposta social.

Conhecimentos

- Conceito de desvio/representação social.
- Comportamentos aditivos e as dependências – padrões de consumo, recaída, negação, ambivalência, vulnerabilidade social e emocional.
- Comportamentos aditivos com ou sem substância.
- As dependências – substâncias lícitas e ilícitas.
- Tipos de dependência e comportamentos aditivos – substâncias químicas, álcool, jogo, internet, entre outras,
- Mecanismo de adição - craving, tolerância, abstinência.
- Ciclo da recaída.
- Novos padrões de consumo.

Aptidões

- Identificar e caracterizar os dispositivos de intervenção nos comportamentos aditivos e dependências.
- Aplicar técnicas de abordagem a comportamentos aditivos e de dependência.
- Reconhecer estratégias alternativas ao consumo.
- Identificar estratégias de prevenção e recaída.
- Apoiar na aplicação de técnicas de redução de riscos.
- Identificar e utilizar os recursos sociais existentes.
- Aplicar técnicas de comunicação empática, não julgadora.
- Aplicar técnicas de reforço motivacional de pequenas conquistas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autoconfiança.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Resiliência.
- Persistência.
- Disciplina.

Conhecimentos

- Aspectos biopsicossociais dos comportamentos aditivos e das dependências.
- Diferentes níveis de intervenção – prevenção universal, seletiva e indicada.
- Fatores de risco e fatores protetores.
- Modalidades de tratamento.
- Reinserção social e comunitária – programas de intervenção.
- Redução de riscos e minimização de danos –estratégias e programas.
- Técnicas de abordagem.
- Trabalho em rede.
- Encaminhamento para estruturas de apoio.
- Reporte, relatórios e registos técnicos.
- Ética e deontologia profissional.
- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Articular em rede com equipa técnica multidisciplinar.
- Encaminhar para serviços especializados.
- Elaborar relatórios e registos técnicos.
- Identificar as responsabilidades associadas ao desempenho profissional.
- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

- Sentido de observação.
- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Cooperação com a equipa. Empenho na resolução de problemas.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Desenvolver intervenções sociais em grupos com comportamentos aditivos ou dependências

- Articulando e encaminhando para equipas técnicas e respostas sociais ou serviços especializados.
- Promovendo o respeito, a confidencialidade, a imparcialidade e comportamentos mais seguros.
- Promovendo estratégias de prevenção e de inclusão social e comunitária, em grupos estigmatizados e com forte vulnerabilidade socioemocional.

Contexto (de uso de competência)

- Contexto educativo.
- Comunidades.
- Grupos de risco.
- Instituições de saúde.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação técnica sobre o setor.
- Instrumentos de avaliação social.
- Fichas de registo e relatórios.
- Protocolos com entidades externas.
- Normas e protocolos de segurança.

UC05003 Implementar ações de marketing social

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- **Desenvolver atividades promotoras de inclusão e bem-estar social.**
- **Aplicar estratégias de comunicação do Plano de marketing social.**

Conhecimentos

- Responsabilidade social – compromisso ético das organizações com a sociedade/comunidade (conduta ética, sustentável e socialmente responsável com impacto institucional).
- Marketing social – plano de ação, objetivos (mudança social direta), estratégias de intervenção (mudança de comportamentos sociais), causas, segmentação do público-alvo.
- Foco na mudança social através da alteração comportamental do público-alvo (prevenir a violência, promover a igualdade, reciclar, deixar de fumar, entre outros).
- Importância da comunicação como instrumento do marketing social.
- Proposta de valor e plano de comunicação – técnicas, instrumentos e canais (redes sociais, rádio local, escolas, associações, cartazes, workshops, entre outros)
- Trabalho em equipa, parcerias e protocolos.

Aptidões

- Distinguir o âmbito e foco da responsabilidade social e do marketing social.
- Identificar o problema social e as respetivas prioridades.
- Analisar os dados, informações e indicadores sociais de caracterização.
- Participar no desenvolvimento da proposta de valor.
- Definir os objetivos para o plano de ação.
- Identificar o público-alvo de intervenção.
- Calendarizar e distribuir as tarefas de comunicação.
- Identificar os recursos necessários.
- Participar na orçamentação do plano.
- Participar na construção de campanhas de sensibilização.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Sentido crítico.
- Sentido criativo. Sentido de organização.
- Proatividade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho na resolução de problemas.
- Respeito pela diversidade.

Conhecimentos

- Avaliação de impacto na comunidade – avaliação participativa e sustentabilidade.
- Reporte, relatórios e registos técnicos.
- Ética e deontologia profissional.
- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Aplicar técnicas de comunicação clara e empática.
- Aplicar as técnicas de produção de conteúdos com impacto.
- Adaptar a mensagem às características do público-alvo.
- Utilizar ferramentas digitais para comunicação.
- Gerir as redes sociais e a comunicação produzida em diferentes canais.
- Mobilizar parcerias e redes locais.
- Articular com a equipa técnica especializada.
- Aplicar técnicas de avaliação participativa.
- Elaborar relatórios e registos técnicos.
- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

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

Critérios de Desempenho

Implementar ações de marketing social

- Valorizando a responsabilidade social e o envolvimento ativo na promoção da mudança de comportamentos e atitudes.
- Participando na definição de estratégias e planeamento de ações baseadas em evidência.
- Fomentando trabalho participativo e o desenvolvimento de redes de parcerias mobilizadoras dentro e/ou fora da comunidade.
- Potenciando a utilização de todos os recursos disponíveis para aumentar o alcance e credibilidade do plano de ação.

Contexto (de uso de competência)

- Entidades da economia social.
- Contexto educativo.
- Comunidades.
- Grupos de risco.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Plano de meios (online e/ou offline).
- Metodologias, técnicas e ferramentas de marketing social.
- Equipamentos audiovisuais.
- Materiais gráficos (cartazes, folhetos, banners, entre outros).

UC05004 **Analisar indicadores de bem-estar e desenvolvimento saudável**

Pontos de crédito **4,5**

Realizações

- **Caracterizar os aspetos multidimensionais do bem-estar e do desenvolvimento saudável.**
- **Definir a dimensão e identificar qual o tipo de população a intervencionar.**

Conhecimentos

- Bem-estar e do desenvolvimento saudável da população (crianças, jovens, idosos, famílias) – aspetos físicos, psicológicos, sociais e económicos.
- Dimensão dos indicadores de análise – saúde, educação, rendimento, integração social, habitação, entre outros.
- Dados e informação técnica – recolha tratamento e análise (estatísticas oficiais, questionários, entrevistas, observação direta, relatórios institucionais, estudos, entre outros).
- Planeamento de intervenções – tomada de decisão e avaliação de impacto.
- Fundamentos conceituais – saúde, autonomia, independência, atividades da vida diária e funcionalidade, doença, deficiência e incapacidade.
- Sistemas sensoriais – modalidades e estruturas biológicas, doença e deficiência, causas e consequências.
- Alimentação - nutrição e desnutrição, implicações na saúde.

Aptidões

- Selecionar indicadores de análise.
- Recolher dados e evidências.
- Tratar e organizar os dados.
- Interpretar os dados recolhidos.
- Participar no diagnóstico das necessidades sociais.
- Identificar grupos vulneráveis.
- Caracterizar os conceitos de saúde, doença, deficiência e incapacidade.
- Identificar e caracterizar o papel das principais estruturas biológicas implicadas no funcionamento saudável.
- Analisar as tendências e fatores de risco.
- Analisar as relações de causalidade e efeito.
- Identificar as responsabilidades associadas ao desempenho profissional.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Sentido analítico.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho na resolução de problemas.
- Visão sistémica.
- Respeito pela diversidade.

Conhecimentos

- Motricidade – marcha, motricidade fina e global, fases do desenvolvimento.
- Linguagem – características e função, estruturas biológicas, condições necessárias à aquisição, fases de desenvolvimento.
- Ciclo do sono-vigília – funções, arquitetura e padrão, ritmo circadiano, higiene do sono.
- Afetividade – emoção, humor, implicações nas relações interpessoais.
- Ética e deontologia profissional.
- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Analisar indicadores de bem-estar e desenvolvimento saudável

- Interpretando os dados e evidências de forma crítica e contextualizada.
- Fundamentando as decisões de intervenção com base nas necessidades, tendências e riscos identificados.

Contexto (de uso de competência)

- Contexto educativo.
- Comunidades.
- Grupos de risco.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação técnica.
- (Outros...quando aplicável).

UC04165

Prevenir e intervir em situações de conflito

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- Identificar fatores, sinais e tipologias de conflito.
- Aplicar estratégias de prevenção de situações de conflito.
- Intervir em situações de conflito.

Conhecimentos

- Conflito – definições, tipologias, níveis e categorias.
- Causas e fatores preditores de conflito – individuais, emocionais, sociais, organizacionais.
- Comportamentos e atitudes geradoras de conflito.
- Escala do conflito.
- Conflito como processo.
- Vantagens e desvantagens do conflito.
- Modelos e estilos de gestão de conflitos.
- Métodos e técnicas para antecipação, resolução de problemas e situações críticas.
- Controlo e gestão emocional – comportamentos (fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso) e atitudes que influenciam a dinâmica do conflito (escuta ativa, empatia, validação emocional, respeito pelo outro).
- Estratégias de comunicação positiva e assertiva.
- Técnicas de relaxamento e meditação.
- Plano individual de mudança e prevenção de conflitos.
- Estratégias de intervenção e resolução de conflitos.
- Técnicas de mediação e negociação.

Aptidões

- Distinguir tipos e níveis de conflito.
- Reconhecer as causas e fatores preditores de situações de conflito.
- Identificar as vantagens e desvantagens do conflito.
- Sinalizar precocemente situações de tensão.
- Identificar os estilos de gestão de conflitos.
- Implementar estratégias de redução da escala do conflito e regulação emocional.
- Aplicar técnicas de gestão emocional.
- Colaborar na criação de ambientes estruturados e preventivos.
- Aplicar técnicas de comunicação assertiva.
- Aplicar técnicas de relaxamento e meditação na gestão de conflitos.
- Colaborar na aplicação de um plano individual de mudança e prevenção de conflitos.
- Selecionar estratégias de intervenção no conflito.
- Aplicar técnicas de negociação e cooperação.
- Conciliar interesses entre as partes.
- Promover o comprometimento das partes.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autocontrolo e autorregulação emocional.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Cooperação com a equipa.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos procedimentos internos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Segurança e proteção no conflito.
- Legislação e enquadramento normativo e regulamentar em vigor.

Aptidões

- Aplicar a legislação e normas e regulamentação em vigor.

CrITÉrios de Desempenho

Prevenir e intervir em situações de conflito

- Identificando os tipos, níveis, e sinais de conflito.
- Selecionando e adaptando a(s) estratégia(s) de prevenção do conflito ajustada às características dos intervenientes.
- Comunicando de forma clara, empática e ajustada ao tipo de perfil dos intervenientes e ao contexto.
- Selecionando estratégias de gestão e resolução, ajustadas ao tipo e fase do conflito.
- Facilitando o diálogo entre as partes conflitantes, num ambiente seguro e neutro e contribuindo para a construção de acordos sustentados.
- Garantindo o respeito pela legislação e normas em vigor e cumprindo os protocolos internos, e respeitando os limites de atuação, sigilo e privacidade dos intervenientes.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

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

UC OPCIONAIS

UC05005	Identificar e sinalizar estados de saúde e doença em jovens
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Identificar acontecimentos, situações da vida da população jovem geradoras de alterações no comportamento.
- Aplicar técnicas de observação de estados de saúde e doença em jovens

Realizações

- Sinalizar e reencaminhar situações anómalas observadas para apoio especializado

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Desenvolvimento juvenil saudável – saúde integral e bem-estar • Distúrbios alimentares na população jovem – anorexia nervosa, bulimia nervosa e ingestão compulsiva. • Tipos de emoções. • Gestão emocional. • Desenvolvimento emocional na população jovem. • Sinais de observação direta – alterações no comportamento (isolamento, agressividade, apatia), mudanças bruscas de humor, queixas físicas frequentes (dores, cansaço, outras), comportamentos autolesivos, sinais de negligência ou maus-tratos, faltas frequentes à escola ou quebra no rendimento escolar, alterações familiares (divórcio, luto, desemprego dos pais). • Relações afetivas nos diferentes contextos de vida. • Aspectos biopsicológicos da afetividade e sexualidade. • Identidade de género. • Emoção, sentimento, afeto e sexualidade. • Comportamentos aditivos e não aditivos – álcool, substâncias tóxicas, sem uso de substâncias. • Suicídio – ideação suicida, tentativa de suicídio e suicídio consumado • Intencionalidade, letalidade, método e resultado. • Fatores protetores e fatores de risco. • Prevenção, sinalização e encaminhamento.	• Reconhecer as etapas do desenvolvimento juvenil. • Identificar tipos de emoção. • Distinguir sinais e sintomas. • Reconhecer comportamentos sugestivos de sofrimento físico ou psicológico. • Diferenciar estados de ansiedade e de stress adaptativos e desadaptativos. • Observar alterações visíveis nos jovens. • Analisar indicadores objetivos relacionados com a assiduidade ou quebra no rendimento escolar. • Aplicar técnicas de deteção de alteração do estado de saúde. • Aplicar técnicas de escuta ativa e comunicação empática com os jovens. • Trabalhar em rede e articular com a família, a escola ou outros interlocutores envolvidos. • Identificar estados emocionais de ansiedade, stress e burnout. • Identificar estados aditivos e não aditivos. • Identificar e reportar situações de risco de suicídio. • Transmitir as observações e informação recolhida à equipa técnica especializada. • Encaminhar ou referenciar para os serviços especializados (quando aplicável). • Aplicar as normas de conduta profissional.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Conduta profissional. • Escuta ativa. • Assertividade e empatia na comunicação. • Autocontrolo. • Disponibilidade para auxiliar. • Sentido de observação. • Cooperação com a equipa. Empenho na resolução de problemas. • Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros. • Respeito pelos princípios éticos e deontológicos. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Reporte, relatórios e registos técnicos.
- Legislação em vigor e mecanismos legais em caso de risco.
- Ética e deontologia profissional.
- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Elaborar relatórios e registos técnicos.
- Identificar as responsabilidades associadas ao desempenho profissional.
- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Identificar e sinalizar estados de saúde e doença em jovens

- Mantendo o controlo emocional e respeitando a confidencialidade, segurança, identidade e o equilíbrio físico, emocional e social dos jovens.
- Cumprindo as orientações específicas para a intervenção social, reportando e articulando com a equipa técnica especializada e acionando os mecanismos legais, se necessário.
- Atendendo aos sinais e sintomas de alteração, prevenindo riscos de agravamento e orientando para respostas integradas.

Contexto (de uso de competência)

- Centros de atividades de tempos livres.
- Estruturas de apoio social e comunitário.
- Instituições de saúde.
- Comunidades.
- Instituições educativas.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação em vigor.
- Documentação técnica de estados de saúde e de doença em jovens.
- Relatórios das equipas multidisciplinares.
- Normativos da atividade de intervenção social.

UC05006	Identificar e sinalizar estados de saúde e doença em adultos
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Reconhecer o impacto da saúde na vida familiar, profissional ou económica da pessoa adulta.
- Aplicar técnicas de observação de estados de saúde e doença em adultos.
- Sinalizar e reencaminhar situações anómalas observadas para apoio especializado.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Intervenção social em saúde – visão biopsicossocial (dimensão física, psicológica e social). • Fundamentos conceptuais – saúde e doença mental. • Consequências da saúde e doença mental na funcionalidade da pessoa. • Alteração das funções cognitivas – atenção e orientação, percepção, memória, pensamento, linguagem, afetividade. • Problemas de saúde mental – estados depressivos, doença bipolar, esquizofrenia, entre outros. • Determinantes do contexto social – situações de pobreza ou exclusão, desemprego prolongado, violência doméstica, consumo problemático de substâncias aditivas, falta de acesso a cuidados de saúde • Sinais de observação direta – alterações no comportamento (isolamento, agressividade, apatia), mudanças físicas visíveis (dor, mal-estar, perda acentuada de peso, fadiga extrema, descuido com higiene), dificuldades de mobilidade ou comunicação, sinais de sofrimento emocional (tristeza prolongada, ansiedade ou insónia), dificuldade no cumprimento de tarefas diárias, entre outros. • Técnicas de comunicação humanizada. • Sinalização e encaminhamento – prevenir o agravamento de problemas físicos ou mentais, reduzir o risco de exclusão social, prevenir situações de negligência ou vulnerabilidade. • Reporte, relatórios e registos técnicos.	• Distinguir os conceitos de saúde e doença na pessoa adulta. • Caracterizar a relação entre as situações de doença e os determinantes sociais do contexto do adulto. • Distinguir entre sinais e sintomas e entre situações agudas e crónicas na pessoa adulta. • Reconhecer comportamentos sugestivos de sofrimento físico ou psicológico. • Identificar as principais alterações dos processos cognitivos básicos. • Caracterizar alterações das funções cognitivas na pessoa adulta. • Reconhecer as principais características da sintomatologia depressiva e ansiosa. • Analisar o impacto da doença mental na funcionalidade da pessoa adulta. • Observar sinais e alterações visíveis no comportamento ou na funcionalidade do adulto. • Analisar indicadores objetivos relacionados com incapacidade ou disfuncionalidade nas atividades diárias do adulto. • Aplicar técnicas de escuta ativa e comunicação empática com os adultos. • Definir ou ajustar prioridades de intervenção e apoio social ao adulto. • Trabalhar em rede e articular com todos os interlocutores envolvidos.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Conduta profissional. • Escuta ativa. • Assertividade e empatia na comunicação. • Autocontrolo. • Disponibilidade para auxiliar. • Sentido de observação. • Cooperação com a equipa. Empenho na resolução de problemas. • Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros. • Respeito pelos princípios éticos e deontológicos. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Legislação em vigor e mecanismos legais em caso de risco.
- Ética e deontologia profissional.
- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Transmitir as observações e informação recolhida à equipa técnica especializada.
- Encaminhar ou referenciar o adulto para os serviços especializados (quando aplicável).
- Aplicar as normas de conduta profissional.
- Elaborar relatórios e registos técnicos.
- Identificar as responsabilidades associadas ao desempenho profissional.
- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.
- Aplicar as regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Identificar e sinalizar estados de saúde e doença em adultos

- Mantendo o controlo emocional e respeitando a confidencialidade, segurança, identidade e o equilíbrio físico, emocional e social do adulto.
- Cumprindo as orientações específicas para intervenção social, reportando e articulando com a equipa multidisciplinar.
- Atendendo aos sinais e sintomas de alteração, prevenindo riscos de agravamento e orientando para respostas integradas.
- Comunicando de forma humanizada e empática com o adulto e demonstrando compreensão pela sua situação global e contexto.

Contexto (de uso de competência)

- Instituições públicas ou privadas como lares de terceira idade.
- Centros de Dia.
- Centros de Saúde.
- Estruturas de apoio social e comunitário.
- Comunidades.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação vigente.
- Documentação técnica de estados de saúde e de doença em adultos.
- Relatórios das equipas multidisciplinares.

- Normativos da atividade de intervenção social

UC05007	Reconhecer processos de envelhecimento
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Colaborar em equipas multidisciplinares, em atividades de promoção de envelhecimento ativo.
- Dinamizar, integrado em equipas multidisciplinares, projetos de intervenção social de resposta às necessidades diagnosticadas.
- Acompanhar a pessoa ou grupo nas atividades de envelhecimento ativo.

Conhecimentos

- Processo de envelhecimento multidimensional.
- Dimensão física – diminuição da força e mobilidade, alterações sensoriais (visão, audição), aumento fadiga, doenças crónicas (hipertensão, diabetes, artrite), aumento risco de quedas.
- Dimensão cognitiva – lentificação do raciocínio, dificuldades de memória recente, possíveis sinais de demência (confusão, desorientação).
- Dimensão emocional – solidão, luto por perda de familiares ou amigos, depressão, ansiedade relacionada com dependência ou institucionalização.
- Dimensão social – isolamento, redução da rede de suporte, perda de papel social, dificuldades económicas.
- Envelhecimento ativo – promoção da autonomia e independência, melhoria da qualidade de vida, prevenção ou retardamento da dependência, incentivo à participação social, garantia de segurança e proteção, combate ao idadismo.
- Envelhecimento patológico – demência, doença de Alzheimer, demência vascular, demência frontotemporal, doença de Parkinson.
- Maus-tratos.
- Institucionalização.

Aptidões

- Reconhecer o envelhecimento como um processo multidimensional.
- Distinguir entre sinais e sintomas e entre situações agudas e crónicas na pessoa idosa.
- Reconhecer comportamentos sugestivos de sofrimento físico ou psicológico.
- Identificar as principais alterações dos processos cognitivos básicos.
- Observar sinais e alterações visíveis no comportamento ou na funcionalidade da pessoa idosa.
- Analisar indicadores objetivos relacionados com incapacidade ou disfuncionalidade nas atividades diárias da pessoa idosa.
- Aplicar técnicas de escuta ativa e comunicação humanizada.
- Participar na dinamização de atividades de envelhecimento ativo.
- Trabalhar em rede e articular com todos os interlocutores envolvidos.
- Transmitir as observações e informação recolhida à equipa técnica especializada.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autocontrolo.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Sentido de observação.
- Cooperação com a equipa. Empenho na resolução de problemas.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

Aptidões

- Cuidadores formais e informais.
- Estimulação física, cognitiva e social
- Promoção da autonomia, dignidade e direitos da pessoa idosa.
- Princípios e práticas de individualização da intervenção – respeito pela dignidade, confidencialidade, promoção de direitos, abordagem centrada na pessoa.
- Técnicas de comunicação humanizada.
- Sinalização e encaminhamento – prevenir o agravamento de problemas físicos ou mentais, prevenir o isolamento, reduzir o risco de exclusão social, prevenir situações de negligência ou vulnerabilidade.
- Reporte, relatórios e registos técnicos.
- Legislação em vigor e mecanismos legais em caso de risco.
- Ética e deontologia profissional.
- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.
- Regras e normas definidas.

- Encaminhar ou referenciar a pessoa idosa para serviços de saúde, serviços domiciliários, apoios económicos e sociais ou outros (quando aplicável).
- Aplicar as normas de conduta profissional.
- Elaborar relatórios e registos técnicos.
- Identificar as responsabilidades associadas ao desempenho profissional.
- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Reconhecer processos de envelhecimento

- Mantendo o controlo emocional e respeitando a confidencialidade, segurança e o bem-estar físico, psicológico e social da pessoa idosa.
- Cumprindo as orientações específicas para intervenção social, reportando e articulando com a equipa multidisciplinar.
- Atendendo aos sinais e sintomas de alteração, prevenindo riscos de agravamento ou dependência e orientando para respostas integradas.
- Comunicando de forma humanizada e valorizando o papel ativo da pessoa idosa na família e na comunidade.

Contexto (de uso de competência)

- Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI).
- Centros de dia.
- Instituições de saúde.
- Estruturas de apoio social e comunitário.
- Serviços de apoio domiciliário.

- Centros de convívio
- Associações culturais e recreativas.
- Universidades seniores.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação técnica de processos de envelhecimento.
- Relatórios das equipas multidisciplinares.
- Normativos da atividade de intervenção social.
- Programas de promoção da saúde.
- Programas de estimulação cognitiva.

UC05008	Aplicar métodos e técnicas pedagógicas no apoio e desenvolvimento psicossocial
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Diagnosticar as necessidades educativas no contexto psicossocial a intervir.**
- **Aplicar técnicas de planeamento pedagógico da intervenção educativa em contexto psicossocial.**
- **Desenvolver e avaliar atividades educativas em contexto psicossocial.**

Conhecimentos

- Processos educativos de consciencialização, capacitação e advocacia social em contexto de desenvolvimento psicossocial – aprendizagens significativas.
- Métodos e técnicas pedagógicas na intervenção social em diferentes contextos – intervenção com crianças e jovens (jogos educativos, expressão artística, educação emocional), intervenção familiar (sessões psicoeducativas, treino parental, entre outros), intervenção comunitária (workshops participativos, campanhas de sensibilização, projetos colaborativos, entre outros).

Aptidões

- Definir e caracterizar o contexto de intervenção.
- Identificar o perfil, idade, contexto social e outros dados relevantes do público-alvo.
- Identificar as necessidades, interesses e expectativas do público-alvo.
- Identificar desafios e problemas e potencialidades.
- Definir os objetivos pedagógicos de intervenção.
- Definir estratégias de participação colaborativa e de proximidade com o público-alvo.
- Adaptar as estratégias pedagógicas de intervenção ao público-alvo.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Autoconfiança.
- Escuta-ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Cooperação com a equipa.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Métodos pedagógicos na intervenção social – expositivo-dialogado (sessões informativas, entre outros), ativo/participativo (dinâmicas de grupo, entre outros), experiencial (dramatização e role-play, entre outros), reflexivo (debate, discussão de situações-problema, entre outros).
- Técnicas pedagógicas na intervenção social – técnicas de comunicação assertiva, escuta ativa, reforço positivo, modelagem comportamental, contrato pedagógico (definição de regras e compromissos), jogos pedagógicos, dinâmicas de coesão grupal, entre outras.
- Processos e técnicas de comunicação assertiva.
- Ferramentas e recursos disponíveis – materiais, tecnologias, espaços físicos.
- Técnicas de avaliação pedagógica da intervenção – diagnóstica, contínua, final, de impacto.
- Autonomia, desenvolvimento psicossocial e mudança social sustentável.
- Ética e deontologia profissional.
- Regras e normas definidas.

- Adaptar a linguagem, mensagem e recursos ao público-alvo.
- Selecionar os métodos individuais ou grupais.
- Utilizar os recursos e materiais selecionados.
- Organizar e dinamizar atividades pedagógicas.
- Aplicar técnicas e instrumentos pedagógicos diferenciados e adaptados ao estilo de aprendizagem.
- Aplicar técnicas pedagógicas de comunicação, advocacia social e capacitação.
- Aplicar técnicas de avaliação integrada das atividades pedagógicas.
- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.
- Aplicar as regras e normas definidas.

- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Sentido de organização.
- Orientação para o resultado.
- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Aplicar métodos e técnicas pedagógicas no apoio e desenvolvimento psicossocial

- Diagnosticando as necessidades educativas do público-alvo e adaptando as metodologias pedagógicas ao seu contexto.
- Atuando de forma flexível, integrada e participativa na comunidade, de acordo com as orientações da equipa técnica e os objetivos do projeto de intervenção social.
- Demonstrando intencionalidade pedagógica na promoção de aprendizagens significativas e estimulando a autonomia e desenvolvimento de competências pessoais e sociais no âmbito da intervenção social.
- Avaliando o resultado e impacto da(s) atividade(s) no respetivo contexto de intervenção.

Contexto (de uso de competência)

- Ações de intervenção social.
- Instituições públicas ou privadas como lares de terceira idade.
- Centros de dia.
- Centros de saúde.
- Estruturas de apoio social e comunitário.

- Comunidades.
- Instituições educativas.
- Centros de atividades de tempos livres.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Métodos e técnicas pedagógicas.
- Recursos e materiais para as atividades.
- Instrumentos técnicos de planeamento, organização e avaliação das atividades.
- Relatórios das equipas multidisciplinares.

UC04170	Desenvolver técnicas de dinamização de atividades através da expressão dramática, corporal, vocal e verbal
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Preparar atividades de expressão dramática, corporal, vocal e verbal
- Orientar e dinamizar atividades com recurso a múltiplas expressões.

Conhecimentos

- Tipos de comunicação (verbal e não verbal) e fatores contextuais.
- Criatividade - pensamento convergente, divergente, lateral, crítico, analógico, imaginativo e sistémico.
- Expressão dramática – função simbólica, imitação diferida, jogo simbólico, imagem mental, linguagem criativa.
- Desenvolvimento pessoal e interpessoal – autoconhecimento, revelação, confiança, reciprocidade, sensibilidade, receptividade, adaptação e reação à mudança, originalidade, organização coerente.
- Desenvolvimento cognitivo - estágio sensório-motor, estágio pré-operatório, estágio operatório concreto, estágio operatório formal.
- Desenvolvimento integral, bem-estar e saúde mental.

Aptidões

- Identificar estratégias de estimulação da expressão individual e coletiva.
- Selecionar os métodos e técnicas de dinamização das atividades.
- Aplicar técnicas para a aproximação entre participantes, presença e consciência corporal no contexto.
- Aplicar métodos e técnicas de aquecimento, integração corporal em atividades sensoriais e expressão de sentimentos com e sem verbalização.
- Aplicar técnicas de uso da voz, com ritmo, volume, entoação, canto e som.
- Aplicar as técnicas de construção e manipulação de fantoches, silhuetas e máscaras.
- Utilizar equipamentos e ferramentas de suporte.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Assertividade na comunicação.
- Escuta ativa.
- Empatia.
- Autoconfiança.
- Autoconhecimento.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Convicção.
- Sentido criativo.

Conhecimentos

- Expressão corporal – movimento, gestos, dança, postura e utilização do corpo no espaço, coordenação visual, áudio-motora, respiração, relaxamento, pantomima e mímica corporal.
- Métodos e técnicas de execução de atividades – pensamento criativo, quebrar regras, relaxamento concentrado, desenvolvimento da sensibilidade, entre outros.
- Expressão vocal e verbal – corpo emissor sonoro, silêncio, som, respiração e emissão sonora, ritmo, volume e projeção de voz, entoação, articulação, dicção e canto.
- O “palco” e a promoção da igualdade e da inclusão – dramatização de situações reais ou problemáticas da comunidade, jogo dramático e teatro fórum (proposta de alternativas, estimulação de consciência crítica, capacitação).
- Fatores impulsionadores do desenvolvimento da expressão dramática, corporal, vocal e verbal.

Aptidões

- Aplicar técnicas de partilha e reflexão sobre a atividade.
- Identificar pontos fortes e qualidades e descrever a aquisição de competências.
- Identificar o impacto e as perspetivas de melhoria no contexto.

Atitudes

- Sentido estético e artístico.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pela diversidade.

Critérios de Desempenho

Desenvolver técnicas de dinamização de atividades através da expressão dramática, corporal, vocal e verbal

- Estruturando e organizando as atividades de forma integrada, inclusiva e reflexiva.
- Estimulando um quadro atitudinal promotor da inclusão e igualdade entre participantes.
- Promovendo a facilitação e construção coletiva de significado.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Métodos e técnicas pedagógicas.
- Relatórios das equipas multidisciplinares.
- Materiais de apoio às atividades.

UC04171	Aplicar técnicas de comunicação, moderação e apresentação
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Planear e estruturar a apresentação.**
- **Definir a narrativa, preparar os conteúdos e criar a apresentação.**
- **Aplicar técnicas de apresentação, moderação ou apresentação em diferentes contextos.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Comunicação – tipo e estilos comunicacionais. • Planeamento e organização de apresentações. • Estratégias de alinhamento – pessoal (autoconhecimento, confiança, presença e gestão emocional) e com a audiência (envolvimento, captação, conexão e atenção). • Estruturação da apresentação – planeamento dos objetivos e alinhamento com o público-alvo, construção da mensagem, organização visual e verbal da narrativa. • Apresentações visuais – suportes visuais, recursos digitais, impacto visual. • Técnicas de comunicação e persuasão – conexão emocional com o público, adaptação, imprevisto • Técnicas de moderação - reuniões tradicionais, reuniões facilitadas, facilitação, moderação em eventos, entre outras. • Técnicas de apresentação em público – linguagem, entoação da voz, ritmo, postura e movimento, gestos, linguagem corporal, contacto visual e presença.	• Reconhecer a importância da eficácia da comunicação em apresentações. • Identificar fatores influenciadores na comunicação verbal e não verbal. • Identificar os obstáculos e barreiras na comunicação. • Definir os objetivos da comunicação e a mensagem central. • Selecionar a informação e dados para a apresentação. • Desenhar a estrutura da apresentação. • Criar ou adaptar o modelo de apresentação. • Preparar e organizar os conteúdos para apresentação oral ou gráfica. • Utilizar o software, aplicações e recursos digitais. • Aplicar as técnicas de comunicação, facilitação e moderação. • Aplicar técnicas de interação e conexão com diferentes interlocutores e públicos-alvo. • Avaliar o impacto da apresentação, identificar pontos fracos e fortes e aspetos a melhorar. • Aplicar as regras e normas definidas.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. • Assertividade e empatia na comunicação. • Autoconfiança. • Autocontrolo. • Iniciativa. • Convicção. • Sentido crítico. • Sentido criativo • Sentido de organização. • Cooperação com a equipa. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Aplicar técnicas de comunicação, moderação e apresentação

- Estruturando as apresentações de forma clara, persuasiva e orientada para os resultados.

- Adaptando a mensagem e a linguagem e a comunicação ao tipo de canal utilizado, objetivos, público-alvo e contexto de intervenção.
- Dominando diferentes técnicas criativas de desenho de apresentações visuais impactantes e eficazes.
- Utilizando as técnicas de moderação ajustadas ao apoio à intervenção.
- Demonstrando autenticidade, confiança e empatia na comunicação, com impacto e ajustada aos interlocutores.
- Aplicando diferentes técnicas de apresentação de modo a simplificar a mensagem e a torná-la apelativa e memorável.

Contexto (de uso de competência)

- Reuniões de equipa.
- Ações de moderação de pessoas inseridas em projetos de apoio à intervenção social.
- Instituições públicas ou privadas.
- Ações de intervenção social.
- Centros de dia.
- Centros de saúde.
- Estruturas de apoio social e comunitário.
- Projetos comunitários.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Manuais de técnicas de apresentação e moderação.

UC05009	Analisar a estrutura, funções e dinâmicas familiares em contexto de intervenção social
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Identificar as transformações operadas no seio da instituição familiar ao longo dos tempos.
- Relacionar os valores e a estrutura social na organização familiar com a organização social global.
- Analisar a estrutura, dinâmica, funcionalidades e crises da família e as causas dos problemas familiares atuais.

Conhecimentos

- Família enquanto sistema.
- Família no mundo contemporâneo
- Universalidade da família.

Aptidões

- Distinguir os tipos de família e suas características.
- Caracterizar as funções da família enquanto sistema.

Atitudes

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

Conhecimentos

- Estrutura familiar – tipos (nuclear, monoparental, reconstituída, alargada, acolhimento), número de membros, idades e papéis, relações de parentesco, presença/ausência de figuras parentais, condições socioeconómicas, rede de suporte informal (avós, tios, vizinhos).
- Funções familiares – afetiva, educativa, económica, socializadora, protetora.
- Ciclo de vida familiar.
- Funcionamento e desenvolvimento da família
- Momentos de crise e mudança.
- Técnicas de análise da dinâmica familiar – observação sistémica, observação direta, entrevistas individuais e familiares, sociograma familiar, role-play, escalas e questionários de avaliação familiar, entre outras.
- Observação da comunicação na família – padrões de comunicação (assertiva, agressiva, passiva), conflitos, alianças, triangulações, distribuição de poder, estilo parentais (autoritário, permissivo, democrático), violência, negligência.
- Análise sistémica e plano de intervenção.
- Princípios e práticas de intervenção na família – respeito pela dignidade, confidencialidade, promoção de direitos, consentimento informado, não julgamento ou discriminação.
- Técnicas de comunicação empática e neutra – linguagem clara e não julgadora.
- Técnicas de gestão emocional.
- Técnicas de mediação de conflitos.
- Sinalização e encaminhamento – prevenção e proteção.
- Trabalho em rede (equipa multidisciplinar) e recursos institucionais, legais e comunitários.

Aptidões

- Descrever o ciclo de vida familiar.
- Reconhecer a importância da comunicação na família.
- Identificar os tipos de vinculação e expressão emocional na família.
- Identificar as potencialidades internas da família.
- Identificar a existência de violência ou negligência na família.
- Interpretar a legislação e normas abrangidas pelo direito da família.
- Aplicar as técnicas de observação e identificação precoce de fatores de risco e proteção.
- Identificar e utilizar os recursos sociais existentes.
- Aplicar técnicas de comunicação facilitadora, acompanhamento e mediação.
- Aplicar os procedimentos do plano de intervenção.
- Colaborar na dinamização de atividades de apoio.
- Participar no planeamento acompanhamento e avaliação do plano de intervenção na família.
- Aplicar técnicas de escuta ativa e comunicação empática.
- Aplicar técnicas de autocontrolo e autorregulação.
- Aplicar técnicas de mediação de conflitos.
- Identificar as responsabilidades associadas ao desempenho profissional.
- Aplicar os princípios de ética e deontologia profissional.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Controlo emocional
- Disponibilidade para auxiliar.
- Resiliência.
- Sentido de observação.
- Visão sistémica.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho na resolução de problemas.
- Respeito pela diversidade.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Legislação do Direito da Família – regulação das relações familiares e das responsabilidades jurídicas entre os seus membros.
- Reporte, relatórios e registos técnicos.
- Ética e deontologia profissional.
- Limites de intervenção do profissional neste âmbito.
- Regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Analisar a estrutura, funções e dinâmicas familiares em contexto de intervenção social

- Descrevendo de forma sistémica e integrada, as funções da família enquanto sistema, o seu funcionamento e desenvolvimento.
- Distinguindo os fatores sociais, económicos, culturais e emocionais que podem influenciar o bem-estar, comportamentos e dificuldades no contexto da família.
- Adaptando-se a diferentes realidades sociais e contextos familiares e promovendo a autonomia e bem-estar familiar num ambiente seguro e neutro.
- Comunicando de forma clara, empática e ajustada ao tipo de família e contexto familiar.
- Garantindo o respeito pela legislação e normas em vigor, cumprindo as orientações da equipa técnica, respeitando os limites de atuação, sigilo e privacidade dos intervenientes.

Contexto (de uso de competência)

- Centros de dia.
- Centros de saúde.
- Estruturas de apoio social e comunitário.
- Comunidades.
- Grupos de ajuda.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Direito da Família (medidas de promoção e proteção, apoios sociais previstos na lei, regulamentação das responsabilidades parentais, proteção de crianças e jovens em perigo).
- Metodologias, técnicas e ferramentas de intervenção na família em projetos de desenvolvimento psicossocial.
- Manuais de psicologia e sociologia da família.

UC04180	Promover a aplicação de técnicas de planeamento e gestão do orçamento familiar
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Apoiar na elaboração de um orçamento familiar, identificando rendimentos e despesas e apurando o respetivo saldo.
- Identificar fatores de incerteza no rendimento e na despesa: fixa, variável, necessária e supérflua.
- Distinguir entre objetivos de curto prazo e objetivos de longo prazo.
- Utilizar a conta de depósito à ordem e os meios de pagamento.

Conhecimentos

- Literacia financeira - ética, responsabilidade social, direitos, deveres, competências financeiras.
- Orçamento familiar – fontes de rendimento (salário, pensão, subsídios, juros e dividendos, rendas).
- Rendimento – deduções ao rendimento (impostos e contribuições para a segurança social), distinção entre rendimento bruto e rendimento líquido tipos de despesas.
- Tipos de despesas – despesas fixas (renda de casa, escola dos filhos, pagamento de empréstimos), despesas variáveis prioritárias (alimentação), despesas variáveis não prioritárias.
- Saldo – relação entre os rendimentos e as despesas.
- Planeamento do orçamento - objetivos de curto e de longo prazo, cálculo das necessidades de poupança para a satisfação de objetivos no longo prazo, poupança.
- Elaboração do orçamento - técnicas e ferramentas para controlo financeiro simples.
- Fatores de incerteza - no rendimento (desemprego, divórcio, redução salarial, promoção), nas despesas (doença, acidente)
- Precaução e prevenção de fraude financeira.
- Conta de depósito à ordem – abertura, tipo de conta, movimentação e saldo, custos de manutenção, descobertos autorizados.

Aptidões

- Interpretar a legislação em vigor e os princípios éticos nas questões financeiras.
- Identificar os elementos do orçamento familiar.
- Caracterizar os tipos de despesas prioritárias e não prioritárias.
- Identificar as deduções fiscais aos rendimentos.
- Distinguir entre objetivos de curto e de longo prazo.
- Calcular as despesas correntes mensais.
- Calcular as necessidades de poupança para satisfação de objetivos no longo prazo.
- Utilizar técnicas e ferramentas para elaboração de um orçamento familiar simples.
- Registrar as despesas.
- Identificar fatores de incerteza no rendimento e nas despesas.
- Enumerar ações preventivas para fazer face aos fatores de incerteza.
- Caracterizar os tipos de conta bancária.
- Descrever os procedimentos de abertura e gestão de conta bancária.
- Utilizar diferentes meios de pagamento de despesas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização-
- Rigor.
- Zelo.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pela legislação em vigor.

Conhecimentos

Aptidões

- Meios de pagamento – físico e digital.
- Proteção de dados – privacidade e confidencialidade.
- Regras e normas definidas.

- Aplicar medidas preventivas de proteção contra fraude.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Crítérios de Desempenho

Promover a aplicação de técnicas de planeamento e gestão do orçamento familiar

- Descrevendo os elementos do orçamento familiar e identificando os indicadores financeiros e metas a alcançar.
- Identificando fatores de incerteza na gestão de orçamento familiar.
- Aplicando instrumentos de elaboração e controlo do orçamento familiar.
- Comunicando de forma clara, empática e esclarecedora, de forma a estimular a mudança de hábitos, o rigor na gestão do orçamento familiar e uma maior literacia financeira.
- Cumprindo as regras e normas definidas e respeitando a privacidade e a confidencialidade dos dados.

Contexto (de uso de competência)

- Instituições de educação.
- Clubes, associações, grupos diversos, IPSS e ONG de natureza cultural, social, desportiva, recreativa de saúde.
- Instituições públicas e privadas de âmbito social.
- Comunidade em geral.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Referencial de literacia financeira
- Manuais e guias de gestão de orçamento familiar.
- Software, aplicações e modelos de orçamento familiar.

UC05010	Promover a literacia em produtos financeiros básicos
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Identificar as diferenças entre produtos financeiros, objetivos, custos e riscos associados.
- Selecionar os produtos financeiros adequados as necessidades identificadas.

Realizações

- Distinguir tipos de empréstimos e de seguros comercializados pelas instituições de crédito e seguradoras para clientes particulares.
- Reconhecer e aplicar os direitos e deveres do consumidor financeiro.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Tipos de conta e depósitos – à ordem, a prazo.
- Cartões bancários – débito, crédito, débito diferido, mistos.
- Tipos de crédito bancário – habitação, pessoal, automóvel (clássico vs. leasing).
- Tipos de seguros – automóvel responsabilidade civil vs. danos próprios, acidentes de trabalho, incêndio, vida, saúde.
- Tipos de produtos de investimento – ações, obrigações, fundos de investimento e fundos de pensões.
- Contratação de serviços financeiros a distância – netbanking, telefone.
- Direitos e deveres do consumidor financeiro.
- Aquisição de produtos financeiros.
- Técnicas de comunicação com instituições financeiras.
- Instituições reguladoras da banca e seguros (Banco de Portugal e Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões) e serviços de defesa do consumidor (DECO).
- Precaução contra a fraude.
- Regras e normas definidas.

- Distinguir tipos de conta e de depósito.
- Utilizar cartões bancários.
- Interpretar extratos bancários.
- Comparar produtos financeiros através de simulações com tabelas simples comparativas, folhetos bancários ou análise de extratos
- Efetuar o cálculo básico de juros.
- Analisar e condições de crédito e respetivos cartões associados.,
- Analisar condições de contratualização de seguros
- Distinguir tipos de produtos de investimento
- Analisar e identificar riscos de sobre-endividamento.
- Analisar os contratos de serviços financeiros.
- Aplicar técnicas de comunicação com instituições financeiras.
- Interpretar a legislação de proteção dos consumidores de produtos e serviços financeiros.
- Reconhecer esquemas de fraude digital ou de investimento duvidosos.
- Identificar os direitos e deveres do consumidor.
- Aplicar comportamentos preventivos de combate à fraude.
- Aplicar as regras e normas definidas.

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Rigor.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pela legislação em vigor.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Promover a literacia em produtos financeiros básicos

- Comparando e descrevendo as características, custos e riscos dos diferentes produtos financeiros.
- Comunicando de forma clara a legislação de proteção dos consumidores de produtos e serviços financeiros e traduzindo a linguagem técnica para linguagem acessível.
- Promovendo o pensamento crítico e a intervenção ética e responsável na utilização de produtos financeiros.
- Explicitando regras e comportamentos preventivos de combate à fraude.

Contexto (de uso de competência)

- Estruturas de apoio social e comunitário.
- Instituições públicas ou privadas
- Instituições de educação e formação.
- Grupos de ajuda.
- Comunidades.

Recursos

- Informação dos produtos e serviços das instituições bancárias e das seguradoras.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Ferramentas digitais.
- Legislação aplicável.
- Regulamento Geral de Proteção de Dados.

UC05011	Promover estratégias de poupança
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Reconhecer a importância da poupança relacionando-a com os objetivos e necessidades financeiras ao longo do ciclo de vida.**
- **Aplicar noções básicas de literacia financeira no apoio à tomada de decisões financeiras.**
- **Analisar produtos financeiros de poupança.**

Conhecimentos

- Objetivos e necessidades de poupança ao longo da vida – para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo, para acumular património, entre outros.
- 2. instrumentos e produtos financeiros de poupança.
- Juros – simples, compostos, indexações, taxas de juro nominal vs. taxa de juro real ou efetiva.
- Relação entre remuneração e o risco.
- Características de alguns produtos financeiros – depósitos a prazo (tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada), certificados de aforro (remuneração, mobilização), obrigações do tesouro (taxa de cupão, maturidade), valor de reembolso, valor nominal), obrigações de empresas (taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal), ações.
- Fundos de Investimento –tipologia, caracterização.
- Seguros de vida – âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal.
- Fundos e planos de pensões.
- Outros ativos financeiros – moeda, ouro, entre outros.
- Estratégias básicas de poupança – informação acessível, ferramentas práticas, incentivos adequados, mudança de mentalidade e envolvimento da família.
- Ferramentas digitais.
- Proteção de dados pessoais.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Relacionar os tipos de poupança com as diferentes necessidades e objetivos da pessoa ao longo do seu ciclo de vida.
- Identificar os principais produtos de poupança no mercado.
- Distinguir as características dos produtos de poupança de acordo com o perfil do consumidor.
- Descrever estratégias básicas de poupança.
- Identificar os tipos e taxas de juros.
- Relacionar a remuneração com o risco.
- Caracterizar diferentes tipos de seguros de vida.
- Distinguir fundos de pensões de planos de pensões.
- Enumerar outros ativos financeiros
- Calcular e orçamentar despesas.
- Selecionar despesas não prioritárias.
- Avaliar e aproveitar descontos.
- Utilizar ferramentas digitais.
- Aplicar as normas de proteção de dados.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta profissional.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Rigor.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pela legislação em vigor.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Promover estratégias de poupança

- Identificando os tipos e características de alguns produtos financeiros simples e de baixo risco para aplicação da poupança.
- Incentivando ao planeamento financeiro e reforçando hábitos de poupança consistentes e seguros.

- Identificando estratégias de poupança para apoiar pessoa ou grupo do projeto de intervenção social.

Contexto (de uso de competência)

- Estruturas de apoio social e comunitário.
- Instituições públicas ou privadas.
- Grupos de ajuda.
- Comunidades.
- Instituições de educação e formação.

Recursos

- Informação dos produtos financeiros de poupança das instituições bancárias e das seguradoras.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Ferramentas digitais.
- Legislação aplicável.
- Regulamento Geral de Proteção de Dados.

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.
- Medidas de segurança e proteção digital - ferramentas de segurança digital (antivírus, firewalls, e programas de proteção contra malware, outros).

Aptidões

- Diferenciar riscos e ameaças em ambientes digitais.
- Selecionar e aplicar medidas de proteção de dispositivos.
- Selecionar e aplicar conteúdos digitais contra ameaças.
- Configurar funcionalidades básicas nos dispositivos.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Autodisciplina.
- Conduta ética.

Conhecimentos

- 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

- 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

- 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.

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.
- 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.

- 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.
- 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.

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

Conhecimentos

Aptidões

- 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.

- Autoavaliar o seu desempenho no âmbito do processo de comunicação em LGP.

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.

UC05012	Interagir em inglês nos serviços de apoio à intervenção social
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Interpretar e selecionar informação relevante simples, verbal e não verbal, em suportes variados de informação no apoio à intervenção social.
- Transmitir enunciados orais coerentes no âmbito do apoio à intervenção social
- Redigir textos simples relacionados com serviços de apoio à intervenção social.

Conhecimentos

- Léxico (Vocabulário) – comunicação entre pessoas e instituições (segurança social, saúde, educação, outros serviços públicos e privados), preenchimento de documentos e formulários, procedimentos administrativos, respostas sociais, sessões informativas de esclarecimento ou sensibilização, grupos de apoio social, entre outro.
- 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 da leitura.
- Regras de produção de documentos escritos.
- Regras de cortesia e convenções linguísticas.

Aptidões

- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação
- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação sobre recursos, ferramentas digitais e materiais de apoio.
- Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas.
- Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados.
- Atender a pessoa presencialmente, online e por telefone.
- Participar em conversas elementares durante o atendimento à pessoa.
- Descodificar perguntas e pedidos de informação.
- Informar a pessoa, através de uma exposição clara, acerca das disponibilidades dos serviços.
- Responder a perguntas diretas.
- Iniciar, manter e terminar conversas com a pessoa.
- Reconhecer e utilizar o vocabulário específico.
- Trocar, verificar e confirmar informações durante o serviço de apoio social.
- Transmitir informações concretas e diretas durante o apoio social.
- Selecionar informação essencial em textos e suportes diversificados.
- Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações.
- Redigir notas, relatórios e preencher formulários para apresentação a parceiros nacionais e internacionais (quando aplicável).

Atitudes

- 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.
- Disponibilidade para aprender.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Interagir em inglês nos serviços de apoio à intervenção social

- Identificando o contexto, a ideia principal, distinguindo informações simples e de maior complexidade do discurso oral e do texto escrito.
- Comunicando oralmente 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)

- Reuniões de apoio à intervenção social - individual ou em grupo.
- Instituições públicas ou privadas.
- Comunidades.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Conteúdos multimédia.
- Ferramentas de tradução, dicionários entre outros.
- Informação/bibliografia.

UC05013	Interagir em língua estrangeira nos serviços de apoio à intervenção social
Pontos de crédito	4,5

Realizações

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

Conhecimentos

- Léxico (Vocabulário) – comunicação entre pessoas e instituições (segurança social, saúde, educação, outros serviços públicos e privados), preenchimento de documentos e formulários, procedimentos administrativos, respostas sociais, sessões informativas de esclarecimento ou sensibilização, grupos de apoio social, entre outro.
- 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).

Aptidões

- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação para comunicar.
- Comunicar presencialmente, online e por telefone.
- Participar em conversas elementares durante a interação com indivíduo.
- 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.
- 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 de 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.

Atitudes

- 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.
- Disponibilidade para aprender.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS de Desempenho

Interagir em língua estrangeira nos serviços de apoio à intervenção social

- 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)

- Instituições, associações, ONG e outras entidades comunitárias.

Recursos

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

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

Realizações

- Interpretar o movimento e a expressão corporal em contexto profissional.
- Gerir a sua movimentação no espaço coletivo na interação com diferentes interlocutores.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Expressão corporal - arquitetura do corpo, espaço, movimento, autoconceito e perceção 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.

- 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.

Conhecimentos

- Corpo coletivo – identidade e percepção individual e coletiva.
- Oralidade, corporalidade e interioridade.

Atitudes

- 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.

UC00077	Aplicar storytelling na comunicação
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

- 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).

Aptidões

- 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.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a postura e imagem profissional.
- Autenticidade.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Mensagem – construção da narrativa (ignição, desenvolvimento e clímax), adaptação, envio, recepção 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.

- 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.

- 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.