CURSOS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO | 729RA141 - Técnico/a de Termalismo | CICLO FORMATIVO 2026/2029
DISCIPLINA: Gestão, comunicação e operação em Termalismo

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	NÍVEIS DE DESEMPENHO				PROCESSOS DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO (TÉCNICAS E INSTRUMENTOS[1])
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	
	DESCRITORES DE DESEMPENHO				
CONHECIMENTO	- Pesquisa, seleciona e analisa criticamente informação, proveniente de diversas fontes, de uma forma sistemática, fazendo sempre o seu cruzamento. - Adquire saberes, aplica e mobiliza aprendizagens em contextos diferenciados. - Toma decisões, de forma sistemática, com vista à resolução de problemas. - Utiliza sempre recursos técnicos e/ou tecnológicos adequados às diferentes situações.	- Pesquisa, seleciona e analisa criticamente informação, proveniente de diversas fontes, de forma frequente, fazendo o seu cruzamento. - Adquire saberes, aplica e mobiliza frequentemente aprendizagens em contextos diferenciados. - Toma decisões, de forma frequente, com vista à resolução de problemas. - Utiliza frequentemente recursos técnicos e/ou tecnológicos adequados às diferentes situações.	- Pesquisa, seleciona e analisa criticamente informação, proveniente de diversas fontes, de forma esporádica, fazendo o seu cruzamento. - Adquire e aplica saberes, mas nem sempre mobiliza aprendizagens em contextos diferenciados. - Toma decisões, de forma esporádica, com vista à resolução de problemas. - Utiliza com pouca frequência recursos técnicos e/ou tecnológicos adequados às diferentes situações.	- Pesquisa, seleciona e analisa criticamente informação, proveniente de diversas fontes, com dificuldade, não fazendo o seu cruzamento. - Raramente adquire e aplica saberes. - Raramente toma decisões, com vista à resolução de problemas. - Raramente utiliza recursos técnicos e/ou tecnológicos adequados às diferentes situações.	
COMUNICAÇÃO	- Exprime-se sempre com rigor, clareza e correção nas diferentes linguagens (científica, técnica, tecnológica, artística). - Argumenta sistematicamente de forma coerente e cientificamente fundamentada, com vista à tomada de posição.	- Exprime-se frequentemente com rigor, clareza e correção nas diferentes linguagens (científica, técnica, tecnológica, artística). - Argumenta frequentemente de forma coerente e cientificamente fundamentada, com vista à tomada de posição.	- Exprime-se algumas vezes com rigor, clareza e correção nas diferentes linguagens (científica, técnica, tecnológica, artística). - Argumenta esporadicamente de forma coerente e cientificamente, com vista à tomada de posição.	- Exprime-se de forma pouco clara, comprometendo a inteligibilidade da mensagem. - Raramente argumenta de forma coerente, nem cientificamente fundamentada, com vista à tomada de posição.	
PARTICIPAÇÃO E COLABORAÇÃO	- Demonstra bastante autonomia e sentido de responsabilidade, na realização de tarefas. - Envolve-se sempre nas tarefas de sala de aula, de forma construtiva. - Contribui sistematicamente para o desenvolvimento do trabalho de grupo, sugerindo e articulando todas as ideias e/ou propostas. - Evidencia mecanismos de autorregulação, de uma forma sistemática.	- Demonstra autonomia e sentido de responsabilidade, na realização de tarefas. - Envolve-se frequentemente nas tarefas de sala de aula, de forma construtiva. - Contribui com frequência para o desenvolvimento do trabalho de grupo, sugerindo e articulando todas as ideias e/ou propostas. - Evidencia mecanismos de autorregulação, com frequência.	- Demonstra pouca autonomia e sentido de responsabilidade, na realização de tarefas. - Envolve-se com pouca frequência nas tarefas de sala de aula, de forma construtiva. - Contribui esporadicamente para o desenvolvimento do trabalho de grupo, sugerindo e articulando todas as ideias e/ou propostas. -Evidencia mecanismos de autorregulação, de forma esporádica.	- Raramente demonstra autonomia, nem sentido de responsabilidade, na realização de tarefas. - Raramente se envolve nas tarefas de sala de aula, de forma construtiva. - Raramente contribui para o desenvolvimento do trabalho de grupo. - Raramente evidencia mecanismos de autorregulação.	

[1] - Cada professor deve utilizar, pelo menos, duas técnicas diferentes para classificar os alunos. As técnicas e os instrumentos utilizados para a recolha de informação são da responsabilidade de cada professor e devem ser selecionados de acordo com as características de cada grupo turma e cada aluno (Decreto-Lei nº 54/2018). Deve ser fornecido feedback de qualidade aos alunos, proporcionando-lhes a melhoria das aprendizagens, antes do processo de classificação.

CURSOS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO | 729RA141 - Técnico/a de Termalismo | CICLO FORMATIVO 2026/2029
DISCIPLINA: Gestão, comunicação e operação em Termalismo

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC00033	Comunicar e interagir em contexto profissional	50 / 60

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

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

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[2])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[3]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Princípios da comunicação e do relacionamento interpessoal – processo, funções e elementos intervenientes. Fatores facilitadores e inibidores da comunicação. Comunicação verbal (oral e escrita) e comunicação não-verbal – cinésica (movimentos corporais, gestos, expressão facial e postura), paralinguística (tom, projeção da voz, pausas no discurso, 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. Caraterísticas 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	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.

- **Inquérito**:
  - -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[2] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[3] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		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, expetativas e motivação. Técnicas de programação neurolinguística (PNL) na comunicação. Relações interpessoais no trabalho. Conflito nas relações interpessoais – tipos e técnicas de resolução de conflitos.		
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Organizar a informação a comunicar. Adaptar a comunicação oral e escrita em função do interlocutor e do contexto. Interpretar informação de diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial. Identificar as expetativas 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.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações Autonomia no âmbito das suas funções. Cuidado com a imagem e postura profissional. Assertividade. Escuta ativa. Empatia. Controlo emocional. Autoconfiança. Respeito pela diferença. Autoconhecimento. Sentido crítico. Cooperação com a equipa. Sentido de organização.		

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC03528	Acolher o utente em instalações termais	50 / 60

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Avaliar as expectativas do utente.
Orientar e aconselhar o utente de acordo com a sua necessidade.
Tratar das reclamações do utente.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[4])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[5]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Receção do utente. Atendimento técnico. Identificação do propósito da visita. Análise e interpretação de prescrições. Encaminhamento para a área técnica. Gestão de utentes. Gestão de serviços ao utente. Relações interpessoais e interprofissionais. Reclamações nas diferentes técnicas de termalismo. Avaliação da satisfação do utente. Integração e partilha de informação. Informática na ótica do utilizador. Ética em saúde - aspetos gerais. Regras e normas definidas. Normas da qualidade.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:**

- **Inquérito**:
  - -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[4] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.

[5] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Gerir as prescrições e triar os casos de acordo com as diferentes patologias. Analisar as expectativas dos utentes. Identificar as diversas terapias. Transmitir aos utentes informação sobre as diferentes terapias. Procurar manter a informação atualizada relativa aos utentes e fornecedores. Aplicar técnicas de comunicação verbal e não verbal. Utilizar aplicações informáticas de gestão de stocks de materiais e utentes. Aplicar os princípios de ética em saúde no contexto da atividade. Aplicar as regras e normas definidas. Aplicar as normas da qualidade.	Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.	
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Disponibilidade para auxiliar. Autoconfiança. Flexibilidade e adaptabilidade. Sentido de organização. Assertividade e empatia na comunicação. Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. Respeito pela privacidade do utente. Respeito pela ética profissional. Respeito pelas regras e normas definidas. Respeito pelas normas da qualidade.		

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC03516	Atuar em situações de emergência no setor da saúde	25 / 30

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Aplicar o código de conduta profissional.
Efetuar os procedimentos vitais da cadeia de sobrevivência 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.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[2])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[3]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Primeiros Socorros – limites de atuação, competências e ética do socorrista. Sistema integrado de emergência médica (SIEM) – fases, intervenientes, organização e meios disponíveis. Cadeia de Sobrevivência no adulto e pediátrica – significado e importância de cada um dos seus elos, deteção precoce e acionamento do SIEM, início precoce de SBV (Suporte Básico de Vida), desfibrilhação precoce. Suporte Básico de Vida Adulto – objetivo e limitações, procedimentos de segurança para reanimador, vítima e terceiros, posição lateral de segurança (PLS), estado de consciência, respiração, permeabilização da via aérea verificação VOS, chamada de emergência 112, compressões torácicas, insuflações, Suporte Básico de Vida com utilização de Desfibrilhador Automático Externo (SBV/DAE). 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,	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação,

- **Inquérito**:
  - -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[2] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[3] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		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. Equipamentos de proteção individual (EPI) - regras de utilização.	mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.	
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	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. 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.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Cuidado com a apresentação pessoal. Empatia. Respeito pelo outro. Escuta ativa. Assertividade na comunicação Autocontrolo. Controlo emocional. Liderança. Disciplina. Flexibilidade. Adaptabilidade.		

		Respeito pela ética profissional. Respeito pelos princípios de segurança. Respeito pelos princípios da sustentabilidade.		

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC03529	Efetuar a manutenção, conservação e limpeza de equipamentos em instalações termais	50 / 60

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Executar as operações de manutenção básica dos equipamentos utilizados.
Monitorizar e avaliar o arranque e a paragem dos equipamentos.
Limpar e higienizar equipamentos.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[4])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[5]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Plano de manutenção equipamento/máquina. Indicadores e controlo na manutenção. Software de gestão da manutenção. Técnicas e políticas de manutenção. Normas de equipamentos e máquinas. Simbologia das instalações e equipamentos. Limpeza e higienização – processos, tipos de produtos e normas. Regras e normas definidas. Normas de segurança e saúde no trabalho. Normas de segurança, proteção ambiental e biossegurança. Normas da qualidade.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Identificar a simbologia das instalações e equipamentos. Acionar o arranque e paragem dos equipamentos. Diagnosticar avarias simples. Reparar equipamentos terapêuticos simples. Selecionar os diferentes processos de limpeza e respetivos produtos. Utilizar equipamentos de proteção individual.	

- **Inquérito**:
  -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[4] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[5] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		Aplicar as regras e normas definidas. Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho. Aplicar as normas de proteção ambiental e de biossegurança. Aplicar as normas da qualidade.	procedimentos.	
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Empenho e persistência na resolução de problemas. Autodisciplina. Iniciativa. Sentido de organização. Cooperação com a equipa. Sentido crítico. Autocontrolo. Respeito segurança. Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho. Respeito pelas normas de segurança, proteção ambientai e biossegurança. Respeito pelas normas da qualidade.		

CURSOS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO | 729RA141 - Técnico/a de Termalismo | CICLO FORMATIVO 2026/2029
DISCIPLINA: Gestão, comunicação e operação em Termalismo

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC03503	Gerir reclamações e conflitos no setor da saúde	25 / 30

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Gerir conflitos e reclamações com segurança e eficácia.
Preencher documentação associada à reclamação.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[2])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[3]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Ética no atendimento – sigilo, descrição, responsabilidade. Atendimento orientado para o cliente – aspetos gerais e procedimento. Postura e imagem profissional. Tipos de utentes – necessidades de acolhimento/atendimento, físicas ou emocionais. Sistema de Gestão de reclamações. Controlo emocional na gestão de reclamações. Estratégias de gestão de reclamações e conflitos. Impacto das reclamações mal geridas. Procedimentos de preenchimento de formulários/registos das reclamações Assertividade versus agressividade. comunicação e gestão de conflitos. Confidencialidade e proteção de dados.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Acolher o utente presencialmente, online e por telefone. Escutar o utente para detetar o motivo de insatisfação e diagnosticar as suas necessidades. Comunicar de acordo com a tipologia de utentes. Aplicar técnicas de tratamento de reclamações. Encaminhar a reclamação.	

- **Inquérito**:
  - -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[2] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.

[3] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		Evitar conflitos. Conciliar interesses entre as partes (trabalhador/ utente/fornecedor). Promover o comprometimento das partes interessadas.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. Conduta profissional. Empenho e persistência na resolução de problemas. Tomada de decisão. Controlo emocional perante situações de reclamação. Escuta ativa. Assertividade e empatia na comunicação. Cooperação com a equipa. Respeito pela privacidade do utente. Respeito pelos procedimentos internos. Respeito pela ética profissional. Respeito pelas regras e normas definidas.		

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC03507	Agir com ética profissional no setor da saúde	25 / 30

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Reconhecer e aplicar os princípios fundamentais da ética profissional.
Reconhecer e aplicar as orientações do código de ética e os direitos da pessoa humana.
Reconhecer e respeitar as condutas éticas do setor da saúde ao qual se aplica.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[4])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[5]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Princípios fundamentais de ética. Ética em saúde - aspetos gerais. Direitos e deveres dos utentes. Direitos e deveres dos profissionais do quadro não farmacêutico.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:**
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Identificar as responsabilidades associadas ao exercício de funções de coadjuvação na área farmacêutica. Aplicar os princípios de ética em saúde no contexto da atividade em farmácia. Demonstrar sentido de responsabilidade, do dever de confidencialidade e de urbanidade, respeito pelo próximo, empenho e disponibilidade. Garantir a confidencialidade no exercício das funções.	

- **Inquérito**:
  -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento

[4] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[5] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Autocontrolo. Conduta profissional. Rigor. Disciplina. Zelo. Sentido analítico. Empenho e persistência na resolução de problemas. Imparcialidade no âmbito das suas funções. Respeito pelas regras e normas definidas. Respeito pela ética profissional. Respeito pela legislação em vigor.	Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.	ao DL nº 54/2018).

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC03531	Interagir em inglês no setor da saúde	50 / 60

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Interpretar e selecionar informação relevante simples, verbal e não verbal, em suportes variados, no âmbito dos cuidados de saúde.
Transmitir enunciados orais coerentes no âmbito dos cuidados de saúde.
Redigir textos articulados e coesos relacionados com o setor da saúde.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[6])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[7]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Léxico (vocabulário) – no setor da saúde a que se aplica. Funções da linguagem. Estruturas de 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.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação no âmbito dos cuidados de saúde. Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas no âmbito dos cuidados de saúde. Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados. Informar o interlocutor sobre cuidados de saúde através de uma exposição clara. Descodificar perguntas e pedidos de informação.	

- **Inquérito**:
  - -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[6] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[7] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações. Responder a perguntas diretas sobre cuidados de saúde. Iniciar, manter e terminar conversas no âmbito dos cuidados de saúde. Reconhecer e utilizar o vocabulário específico sobre cuidados de saúde. Utilizar linguagens não verbais na comunicação. Transmitir informações concretas e diretas sobre cuidados de saúde. Trocar, verificar e confirmar informações relacionadas com os cuidados de saúde. Redigir notas, relatórios e preencher formulários.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Empatia Assertividade. Escuta ativa. Empenho e persistência na resolução de problemas. Sentido crítico. Respeito pelas diferenças individuais. Respeito pelas regras e normas definidas.		