

# PACK DE SEGURANÇA + SECRETARIADO

## MÓDULO SEGURANÇA

### 1. SOCORRISMO

Duração: 7 Horas

 Presencial



#### Objetivos do curso:

Aprender a aplicar técnicas eficazes de primeiros socorros, tendo por base as recomendações do Conselho Português de Ressuscitação (CPR), para os procedimentos em Suporte Básico de Vida (SBV).

#### A quem se destina:

Todos os colaboradores com responsabilidades em equipas de resgate e salvamento, ou que possam dar apoio em caso de necessidade de prestação de primeiros socorros.

#### Benefícios Práticos:

01. Examinar a vítima e proceder aos procedimentos de estabilização;  
02. Aplicar os procedimentos de Suporte Básico de Vida (SBV);  
03. Realizar a sequência das ações de Posição Lateral de Segurança;  
04. Aplicar os procedimentos perante situações especiais, tais como: Enfarte Agudo do Miocárdio; Acidente Vascular Cerebral; Hemorragias; Alterações de glicemia; Queimaduras; Convulsões.

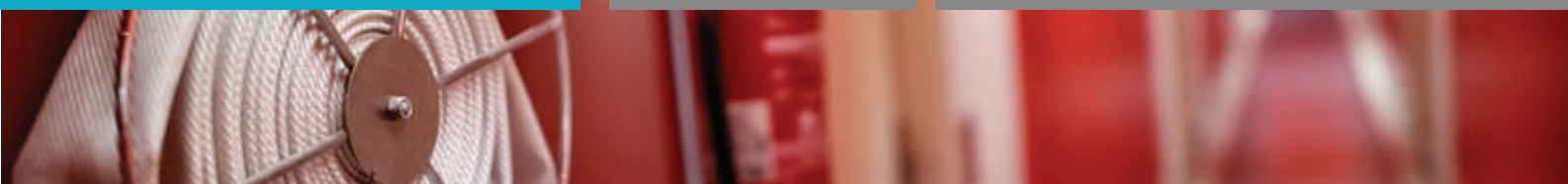
#### Conteúdos Programáticos:

01. Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM);  
02. Riscos para o Socorrista;  
03. Exame à Vítima;  
3.1. Exame primário;  
3.2. Exame secundário;  
04. Obstrução de via aérea por corpo estranho;  
05. Suporte Básico de Vida (SBV);  
5.1. Avaliação inicial;  
5.2. Manutenção da via aérea;  
5.3. Ventilação eficaz;  
06. Compressões torácicas;  
07. Posição Lateral de Segurança (PLS);  
08. Situações especiais: Enfarte Agudo do Miocárdio (EAM), Acidente Vascular Cerebral (AVC), Convulsão, Alterações de glicemia, Hemorragias, Queimaduras.

### 2. SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS

Duração: 7 Horas

 Presencial



#### Objetivos do curso:

Caracterizar o fenómeno fogo e reconhecer os princípios de intervenção em caso de emergência contra incêndios.

#### A quem se destina:

Colaboradores que façam parte de equipas de primeira intervenção no âmbito do ponto 3 do art. 20 da lei 102/109, de 10 de setembro, alterada e republicada pela lei 3/2014, de 28 de janeiro, ou que possam ter necessidade de utilizar meios de primeira intervenção no combate a incêndios.

#### Benefícios Práticos:

01. Analisar o comportamento do fogo e as formas de propagação;  
02. Selecionar os equipamentos de extinção do fogo, mais eficientes em função do tipo de combustível;  
03. Sensibilizar trabalhadores para adoção de comportamentos seguros que evitem incêndios;  
04. Reduzir os riscos de incêndio;  
05. Salvar a integridade física dos trabalhadores;  
06. Salvar a integridade das instalações e postos de trabalho;  
07. Preparar colaboradores para a extinção de fogo;  
08. Manusear os diferentes meios de extinção: extintores, carretel e manta ignífuga;  
09. Adotar comportamentos adequados para emergências.

#### Conteúdos Programáticos:

01. Conceitos básicos e enquadramento legal de segurança contra incêndios;  
02. O fogo: componentes; classes; temperaturas de referência; limites de inflamabilidade; fontes de ignição; formas de propagação; produtos do fogo;  
03. Combate de Incêndio: formas de extinção; agentes extintores; utilização de meios de 1ª intervenção; outros sistemas de alarme; deteção e extinção; atuação em caso de incêndio; medidas preventivas de Sinalização de Segurança.

### 3. EVACUAÇÃO DE INSTALAÇÕES

Duração: 7 Horas

 Presencial

#### Objetivos do curso:

Sensibilizar formandos para noções básicas de atuação numa emergência (incêndio, inundação, sismo, fuga e derrame de substâncias perigosas, entre outras situações) e correta atuação na evacuação dos colaboradores da empresa.

#### A quem se destina:

Todos os colaboradores com responsabilidades em equipas de resgate e salvamento, ou que possam dar apoio em caso de necessidade de prestação de primeiros socorros.

#### Benefícios Práticos:

Preparar os colaboradores com conhecimentos das noções básicas de atuação numa emergência (incêndio, inundação, sismo, fuga e derrame de substâncias perigosas, entre outras situações) e correta atuação na evacuação dos colaboradores da empresa.

#### Conteúdos Programáticos:

01. Conceitos básicos de segurança e emergência;
02. Situações de emergência;
03. Organização da segurança;
04. Medidas de autoproteção;
05. Procedimentos para evacuação.

## MÓDULO DE SECRETARIADO

### 1. ATENDIMENTO TELEFÓNICO PROFISSIONAL

Duração: 7 Horas

 Presencial

#### Objetivos do curso:

Capacitar para um serviço eficaz e de qualidade de receção e de atendimento presencial dos clientes.

#### A quem se destina:

Todos os colaboradores com responsabilidades na receção e no atendimento presencial de clientes.

#### Benefícios Práticos:

01. Identificar forças e fraquezas individuais;
02. Identificar obstáculos à comunicação;
03. Identificar elementos verbais e não-verbais facilitadores da comunicação;
04. Melhorar a comunicação com o cliente;
05. Sentir-me à vontade no contacto telefónico.

#### Conteúdos Programáticos:

01. O comportamento do Profissional de Atendimento;
02. A comunicação ao telefone;
03. Técnicas de comunicação;
04. Receber uma chamada telefónica;
05. Realizar uma chamada telefónica.

### 2. GESTÃO DO TEMPO E DO STRESS

Duração: 7 Horas

 Presencial  Vídeo Conferência

#### Objetivos do curso:

Desenvolver competências de planeamento, gestão do tempo e do stress.

#### A quem se destina:

Todos os colaboradores que tenham interesse nesta temática.

#### Benefícios Práticos

01. Hierarquizar tarefas em função da sua urgência e importância;
02. Reconhecer os principais princípios do planeamento de tarefas;
03. Aumentar a eficiência.

#### Conteúdos Programáticos:

01. Efeitos do stress;
02. Stress laboral e burnout;
03. Estratégias para lidar com o stress;
04. Planeamento e gestão do tempo;
05. Técnicas de relaxamento.