



**S I S T E M A**  
**N A C I O N A L**  
**DE QUALIFICAÇÕES**

Qualificação Profissional

**SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E DE ATENDIMENTO AOS  
CLIENTES E UTENTES**

AGE002\_4

**Família Profissional Administração e Gestão**

# Índice

<b>PERFIL PROFISSIONAL</b> .....	3
<b>UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)</b> .....	5
UC1: Rececionar e atender aos utentes/clientes e gerir as comunicações internas e externas da organização (UC200_4) .....	5
UC2: Organizar e gerir a documentação (UC201_4) .....	8
UC3: Realizar atividades administrativas comerciais (UC202_4) .....	10
UC4: Realizar atividades administrativas de tesouraria (UC203_3) .....	12
UC5: Organizar processos administrativos para apresentação às instituições públicas (UC198_4) .....	14
UC6: Manusear aplicativos informáticos de escritório (UC199_3) .....	16
UC7: Realizar atividades administrativas de recursos humanos (UC204_4) .....	20
<b>PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL</b> .....	24
<b>MÓDULOS FORMATIVOS (MF)</b> .....	26
MF1: Comunicação e atendimento nas organizações públicas e privadas (MF200_4) .....	26
MF2: Gestão documental (MF201_4) .....	32
Unidade Formativa 1: UF312 – Técnicas de gestão e organização documental .....	32
Unidade Formativa 2: UF316 – Aplicativos informáticos de base de dados .....	35
MF3: Atividades administrativas comerciais (MF202_4) .....	38
MF4: Atividades administrativas da tesouraria (MF203_3) .....	42
MF5: Processos com instituições públicas (MF198_4) .....	46
Unidade Formativa 1: UF311 – Gestão administrativa dos processos com instituições públicas .....	46
Unidade Formativa 2: UF312 – Técnicas de gestão e organização documental .....	50
MF6: Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3) .....	53
Unidade Formativa 1: UF313 – Ferramentas informáticas básicas de comunicação e pesquisa de informação .....	53
Unidade Formativa 2: UF314 – Aplicativos informáticos de processamento de textos .....	56
Unidade Formativa 3: UF315 – Aplicativos informáticos de folha de cálculo .....	59
Unidade Formativa 4: UF316 – Aplicativos informáticos de base de dados .....	61
Unidade Formativa 5: UF317 – Aplicativos informáticos para apresentações gráficas de informação .....	63
MF7: Técnicas de gestão administrativa de recursos humanos (MF204_4) .....	66
<b>MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO</b> .....	71

## PERFIL PROFISSIONAL

AGE002\_4

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E DE ATENDIMENTO AOS  
CLIENTES E UTENTES

PERFIL PROFISSIONAL			
<b>Código</b>	AGE002_4	<b>Denominação</b>	SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES E UTENTES
<b>Nível</b>	4	<b>Família Profissional</b>	Administração e Gestão
<b>COMPETÊNCIA GERAL</b>		Rececionar e atender aos utentes e clientes gerindo as comunicações internas e externas das organizações e realizar atividades de gestão administrativa da tesouraria, do processo comercial e de recursos humanos, assim como preparar e organizar procedimentos para sua apresentação às instituições publicas, organizando a documentação derivada de todos os processos e utilizando eficientemente aplicativos informáticos para o efeito.	
<b>UNIDADES DE COMPETÊNCIA</b>		<b>N.º</b>	<b>Denominação</b>
		1	Rececionar e atender aos utentes/clientes e gerir as comunicações internas e externas da organização.
		2	Organizar e gerir a documentação.
		3	Realizar atividades administrativas comerciais.
		4	Realizar atividades administrativas de tesouraria.
		5	Organizar processos administrativos para apresentação às instituições públicas.
		6	Manusear aplicativos informáticos de escritório.
		7	Realizar atividades administrativas de recursos humanos.
<b>AMBIENTE PROFISSIONAL</b>		<p><b>Âmbito profissional:</b> É um profissional polivalente que consegue ocupar dos processos de administração e gestão corrente de uma organização e executa o seu trabalho em diferentes contextos profissionais.</p> <p>Trabalha normalmente por conta de outrem exercendo as atividades profissionais de forma autónoma, visando o crescimento sustentado dos resultados, qualidade e competitividade.</p> <p><b>Sectores:</b> Quaisquer atividades de negócio de produtos ou serviços incorpora atividades administrativas pelo que este perfil pode trabalhar em todos os setores produtivos e de serviço.</p>	

<b>PERFIL PROFISSIONAL</b>	
	<p><b>Ocupações e postos de trabalho relacionados:</b></p> <p><b>CNP 2010</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 3341.0 Chefe de Escritório</li><li>• 3343.1 Secretário Administrativo</li><li>• 4120.0 Técnico de Secretariado</li></ul> <p><b>Sugestões:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Técnico de Administração;</li><li>• Técnico de Arquivo e Documentação;</li><li>• Assistente Administrativo;</li><li>• Assistente de Contas e Tesouraria.</li></ul>

## UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

**UC1: RECECIONAR E ATENDER AOS UTENTES/CLIENTES E GERIR AS COMUNICAÇÕES INTERNAS E EXTERNAS DA ORGANIZAÇÃO**

**Código: UC200\_4**

**Nível: 4**

## Elementos de competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

**EC 1: Rececionar e atender os clientes e/ou utentes nas empresas, instituições públicas, ou outras organizações, para gerir com eficiência e eficácia as suas demandas e solicitações.**

- CD 1.1. As informações, respostas e orientações sobre os trâmites administrativos são prestadas aos clientes/utentes, para satisfazer as suas necessidades e orientá-los na resolução dos seus problemas.
- CD 1.2. As informações, respostas e orientações sobre os serviços que a organização presta são fornecidas, para dar a conhecer aos clientes/utentes as diversas atividades da organização.
- CD 1.3. A informação é facilitada de forma sequenciada, serena e tendo em conta o nível de entendimento do cliente/utente.
- CD 1.4. As perguntas formuladas pelos clientes/utentes são respondidas com clareza e correção, esclarecendo suas dúvidas e ampliando a informação geral, quando assim se requer.
- CD 1.5. Os pedidos dos clientes/utentes, caso possível, são respondidos com a maior celeridade, respeitando ao mesmo tempo as normas estabelecidas, os seus direitos e promovendo a imagem da instituição.
- CD 1.6. O tratamento adequado e personalizado é proporcionado aos clientes/utentes, a fim de prestar um serviço em tempo útil e de qualidade.
- CD 1.7. A comunicação com os clientes/utentes é fluida, precisa e clara, de modo a proporcionar uma melhor interação entre as partes.
- CD 1.8. A documentação gerada no atendimento ao cliente é recebida, classificada e encaminhada para o seu tratamento, de acordo com os procedimentos da organização, caso necessário, usando aplicações informáticas.

**EC 2: Comunicar com os clientes/utentes de forma profissional seguindo os procedimentos estabelecidos pela organização e favorecendo um ambiente positivo.**

- CD 2.1. A imagem do profissional no atendimento ao cliente/utente é regida pelos regulamentos e critérios da organização, de modo a promover a confiança entre as partes.
- CD 2.2. A forma de expressão oral ou escrita é adaptada ao contexto e a realidade do próprio cliente/utente na lógica do resultado.
- CD 2.3. A abordagem ao cliente/utente é feita de modo educado e gentil, favorecendo uma atmosfera amigável e positiva, respeitando as normas e padrões de atendimento ao cliente/utente.
- CD 2.4. As normas de segurança e confidencialidade são respeitadas, em todo o processo de comunicação, garantindo a proteção dos dados pessoais e reforçando a confiança na organização.
- CD 2.5. A comunicação com os clientes/utentes é fluída, precisa e clara para poder permitir uma melhor interação entre as partes.

**EC 3: Gerir e tratar a correspondência recebida e encaminhar para conhecimento e decisão.**

- CD 3.1. A correspondência é recebida, registada e encaminhada para o despacho superior, conforme o regulamento interno da organização.
- CD 3.2. A correspondência é encaminhada ao seu destinatário em tempo útil e com precisão, fazendo o seguimento da sua entrega.

- CD 3.3. Os envelopes são conservados quando fornecem dados significativos não incluídos na documentação, meios de verificação de registo postal, destino de dados ou outros.
- CD 3.4. Os padrões internos de segurança e confidencialidade são aplicados com rigor em todas as comunicações.

**EC 4: Estabelecer, receber e encaminhar as comunicações telefónicas para responder de forma eficaz e expedita as solicitações, transmitindo a melhor imagem da organização.**

- CD 4.1. As comunicações telefónicas são recebidas e encaminhadas para os respetivos destinatários.
- CD 4.2. As comunicações telefónicas são encaminhadas conforme o solicitado, comprovando a sua correta receção.
- CD 4.3. O atendimento telefónico é efetuado de acordo com as normas da organização, aplicando os critérios de atendimento telefónico tais como, simpatia, entoações apropriadas e clareza entre outros.
- CD 4.4. O emissor é identificado e a informação é filtrada, de acordo com as normas de segurança, confidencialidade e qualidade de serviço.
- CD 4.5. As ausências dos destinatários das comunicações são justificadas com cortesia e gentileza, transmitindo as mensagens coletadas.
- CD 4.6. Os procedimentos de disponibilidade e acessibilidade às chamadas estabelecidas pela organização, número máximo de tons para responder, tempos de espera e outros são aplicados, facilitando o estabelecimento de comunicação no menor tempo possível.
- CD 4.7. Os padrões internos de segurança e confidencialidade são aplicados com rigor em todas as comunicações.

**EC 5: Estabelecer, receber e encaminhar as comunicações via internet de forma rápida e eficiente, para otimizar a circulação e a disponibilidade das informações.**

- CD 5.1. As comunicações via Internet são recebidas e encaminhadas para os respetivos destinatários, comprovando a sua correta receção.
- CD 5.2. As comunicações via internet são estabelecidas conforme solicitado.
- CD 5.3. A origem, assunto e dados de destinatário das comunicações recebidas são verificados, identificando-os com precisão.
- CD 5.4. A correção dos dados necessários para a emissão das comunicações: destinatário, assunto, aviso de receção entre outros é verificado, detetando erros ou omissões, reparando-os, caso necessário.
- CD 5.5. Os padrões internos de segurança e confidencialidade são aplicados com rigor em todas as comunicações.

**EC 6: Atender e resolver as reclamações apresentadas pelos clientes/utentes, de modo a garantir-lhes a máxima satisfação, segundo os critérios e procedimentos estabelecidos pela empresa, respeitando a legislação e as normas de proteção ao consumidor.**

- CD 6.1. As reclamações são recolhidas, preenchendo a documentação necessária, de acordo com o procedimento estabelecido.
- CD 6.2. As reclamações dos clientes/utentes são tratadas de forma personalizada, com profissionalismo, cumprindo as normas vigentes para a sua resolução.
- CD 6.3. A opinião aos clientes/utentes sobre as suas reclamações é dada de forma adequada e personalizada, para manter a confiança necessária.
- CD 6.4. As reclamações são informadas às chefias para efeito de melhoria dos serviços prestados.
- CD 6.5. O cliente é informado do andamento do processo de reclamação, segundo os critérios e procedimentos estabelecidos pela empresa, respeitando a legislação em vigor.
- CD 6.6. O pedido ou incidência que exceda a responsabilidade atribuída é canalizado para o supervisor rapidamente, utilizando o procedimento estabelecido.

**CD 6.7.** As reclamações são tratadas e resolvidas sempre que possível, de acordo com critérios uniformes, respeitando os procedimentos, as regras de proteção do consumidor e os critérios da organização.

**EC 7: Divulgar a comunicação interna e externa para otimizar a circulação e a disponibilidade das informações na organização.**

**CD 7.1.** A comunicação interna e externa é socializada e divulgada junto dos departamentos e colaboradores, a fim de democratizar a gestão da tomada de decisão sobre os assuntos da organização.

**CD 7.2.** A correta receção de toda a comunicação interna e externa é verificada, de modo a garantir a todos o acesso à informação.

**CD 7.3.** As informações contidas nos manuais de procedimento ou de imagem corporativa, qualidade, meio ambiente, prevenção de riscos no trabalho, de produção ou outros, são distribuídas para divulgação.

**CD 7.4.** As informações de interesse geral para os trabalhadores são atualizadas periodicamente, segundo os procedimentos estabelecidos pela organização.

**CD 7.5.** Os padrões internos de segurança e confidencialidade são aplicados com rigor em todas as comunicações.

### Contexto profissional

#### Meios de produção

Equipamento informático: *software* específico, impressora, Internet e Intranet, *Website* do estabelecimento; Instrumentos de telecomunicações; Telefones multinações e Programas de CRM (*Customer Relationship Management*). Informações fornecidas por clientes, documentos internos de informação sobre políticas e programas da empresa, processos, procedimentos e métodos de funcionamento, bem como acordos, contratos com clientes, suportes de informação interdepartamental e informações hierárquicas.

#### Produtos e resultados

Bom atendimento ao cliente/utente. Informação e orientação aos clientes e utentes. Promoção da imagem e da capacidade competitiva da organização. Garantia da gestão do fluxo de informação e comunicação dentro e fora da organização. Promoção da satisfação e confiança do cliente/utente. Celeridade e eficácia na prestação dos serviços; Democratização da gestão dos assuntos da organização; Promoção da participação dos clientes/utentes da organização; Resolução de reclamações de clientes e utentes; Controlo de qualidade do serviço e informação prestada; Proposta de ajustes e melhorias na organização quanto ao atendimento aos clientes /utentes.

#### Informação utilizada ou gerada

Regulamento e padrões de gestão interna da organização; Legislação em vigor; Protocolos e ordens de serviço; Circulares; Informações sobre o sector; Informações gerais e comerciais da empresa e ou organização; Bancos de dados; Informações técnicas dos serviços e/ou produtos públicos ou privados fornecidos pela empresa; Modelo de reclamações.

**UC2: ORGANIZAR E GERIR A DOCUMENTAÇÃO**

**Código: UC201\_4**

**Nível: 4**

**Elementos de competência e Critérios de Desempenho**

**EC 1: Organizar os arquivos de acordo com os procedimentos e normas estabelecidas pela organização, de modo a facilitar a recuperação e o acesso posterior à informação de forma rápida e segura.**

- CD 1.1. Os arquivos são criados de acordo com as normas de classificação da organização.
- CD 1.2. Os arquivos e a documentação são organizados de forma lógica e coerente, agrupando-os de forma numérica, alfabética, cronológica e/ou tematicamente, de acordo com os procedimentos e normas de classificação.
- CD 1.3. Os documentos da mesma natureza são separados e colocados em pastas criadas para o efeito, facilitando a sua recuperação e acesso.
- CD 1.4. Os sistemas de arquivo informático são organizados de forma homogênea e dinâmica, utilizando sistemas de classificação adequados ao seu conteúdo.
- CD 1.5. Os índices alfabéticos, temático ou cronológico do arquivo são atualizados de acordo com a evolução da estrutura organizativa.
- CD 1.6. A eliminação dos arquivos e pastas é feita mediante protocolo estabelecido com a relação dos elementos a eliminar, aplicando as normas de segurança e confidencialidade da informação.
- CD 1.7. As melhorias na organização do sistema de arquivos são propostas de acordo com os erros detetados.
- CD 1.8. Os manuais de uso, em suporte convencional e/ou digital, são utilizados perante dúvidas no uso do sistema ou na execução dos procedimentos.

**EC 2: Garantir a custódia, acesso e reprodução da documentação, em suporte convencional e/ou digital, aplicando os procedimentos internos e as normas legais para facilitar sua fiabilidade e autenticidade.**

- CD 2.1. A documentação para arquivar é reproduzida em papel ou formato digital, segundo critérios pré-estabelecidos, confrontando-a com os originais.
- CD 2.2. A documentação é registada em suportes disponíveis, utilizando códigos e critérios de classificação que permitam a sua posterior localização.
- CD 2.3. O índice do arquivo é utilizado de maneira eficiente e segura através de ferramentas informáticas para facilitar o acesso e recuperação dos documentos.
- CD 2.4. Os documentos em papel, arquivados em formato digital são destruídos, aplicando os critérios e normas de proteção de dados estabelecidos.
- CD 2.5. As cópias de segurança dos arquivos informáticos são realizadas seguindo os procedimentos específicos.
- CD 2.6. A documentação é conservada e atualizada periodicamente em condições físicas seguras, respeitando as normas de segurança estabelecidas interna e/ou legalmente.
- CD 2.7. O acesso e consulta da documentação a pessoas internas ou externas à organização é permitida, de acordo com as normas internas estabelecidas e a legislação vigente.
- CD 2.8. A autenticidade do requerimento de autorização para a consulta de documentos de uso restrito, passada a pessoas internas ou externas, é supervisionada para efeitos de segurança.

**EC 3: Manter atualizada a informação da base de dados disponíveis na organização, introduzindo através de formulários, tabelas ou outras ferramentas os dados obtidos, organizando-os com integridade e confidencialidade, para um eficiente uso da mesma.**

- CD 3.1. Os dados são ordenados, classificados e indexados, segundo o critério estabelecido pela organização.
- CD 3.2. A informação, dados ou arquivos são introduzidos através dos formulários ou tabelas disponíveis, inserindo as correções nos campos correspondentes.
- CD 3.3. A atualização e eliminação de registos das bases de dados são realizadas com precisão, guardando sempre cópia da base de dados.
- CD 3.4. A informação contida na base de dados é protegida, fazendo cópias de segurança com a periodicidade estabelecida pela organização.
- CD 3.5. As normas de segurança estabelecidas para a utilização das bases de dados são aplicadas com rigor.
- CD 3.6. A documentação técnica e os manuais de uso ou outros suportes são utilizados, aplicando os procedimentos descritos.

**EC 4: Obter e transmitir informação das bases de dados da organização em função das instruções recebidas e das necessidades da atividade, garantindo a manutenção, segurança e confidencialidade da informação.**

- CD 4.1. As consultas, filtros ou outros objetos de busca são criados através dos suportes da aplicação informática, usando os critérios precisos.
- CD 4.2. As consultas às bases de dados são realizadas com precisão, utilizando os suportes disponíveis, seguindo as instruções recebidas ou necessidades da atividade.
- CD 4.3. Os resultados das pesquisas são apresentados de forma estruturada, idónea e com títulos representativos, em forma de relatórios, tabelas ou outros formatos, respeitando o manual de estilo da organização.
- CD 4.4. Os documentos e relatórios produzidos são aprovados, depois de verificada a inexistência de erros e a concordância da informação facilitada e a solicitada.
- CD 4.5. As normas de segurança estabelecidas para o acesso e utilização das bases de dados são aplicadas com rigor, comprovando-se que foram estabelecidos os acessos necessários e o nível de segurança requerido.
- CD 4.6. A documentação técnica e os manuais de uso ou de suporte são utilizados, aplicando os procedimentos descritos, de forma eficiente na resolução das dúvidas ou incidências.

## Contexto profissional

### Meios de produção

Equipamentos: computadores pessoais na rede local ligada à Internet, Fax, fotocopiadora, Periféricos de saída e entrada de informações; Mobiliário e material de escritório; Aplicações de computador: *Software* específico de bases de dados, processadores de textos, editor de apresentações gráficas, correio eletrónico, Internet, navegadores da Intranet; Técnicas de arquivo.

### Produtos e resultados

Programa de controlo de documentação; Monitorização e atualização de dados; Estratégias de recuperação de documentos; Documentação corretamente registrada, arquivada e protegida; Base de dados atualizada; Documentos recuperados; Historial das instituições/organizações recuperadas; Relatórios; Cadastro de documentação; Acesso fácil e seguro à informação.

### Informação utilizada ou gerada

Manual da organização; Manuais de estilo; Publicações diversas; Normativa sobre direitos de autor, proteção de dados, segurança eletrónica e conservação do meio ambiente; Critérios e normas de classificação de documentação; Índice de arquivo.

**UC3: REALIZAR ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS COMERCIAIS**

**Código: UC202\_4**

**Nível: 4**

**Elementos de competência e Critérios de Desempenho**

**EC 1: Efetuar a organização e o arquivo dos documentos derivados do processo comercial, para garantir o seu acompanhamento e controlo.**

- CD 1.1. Os documentos usados no processo comercial são classificados e arquivados, de acordo com critérios de segurança, confidencialidade e de regulamentação em vigor.
- CD 1.2. A informação e os dados dos documentos de cobrança e pagamento são processados através do uso adequado das aplicações informáticas específicas.
- CD 1.3. O registo dos pagamentos e recebimentos realizados é feito no livro de caixa, indicando a data, o montante, o documento suporte numerado, (carimbo e assinatura) e qualquer outro dado exigido pelo manual de procedimento da organização.
- CD 1.4. Os justificativos emitidos pelas entidades e administrações são arquivados ou entregues as pessoas adequadas de acordo com o Manual.
- CD 1.5. A documentação administrativa derivada dos processos de compra e de venda é controlada e verificada conforme normas internas da empresa.
- CD 1.6. Os trâmites administrativos de legalização e autorizações requeridos nas transações comerciais como câmaras de comércio ou alfandegas, são respeitados conforme os procedimentos.

**EC 2: Registrar no sistema de informação comercial os dados das operações de compra e venda.**

- CD 2.1. O registo das entradas e saídas de mercadorias é feito de acordo com os movimentos diários efetuados.
- CD 2.2. Os inventários das existências são realizados periodicamente, com vista a garantir o controlo e a reposição dos produtos.
- CD 2.3. Os relatórios sobre as operações comerciais e administrativas são elaborados com base nos dados extraídos e analisados para avaliação e seguimento das operações comerciais e para tomada de decisão.
- CD 2.4. O controlo do volume de vendas é feito com base nas entradas e saídas de produtos.
- CD 2.5. O controlo de perdas e sinistros é feito para efeitos de cálculo de margem de desperdícios.

**EC 3: Realizar os trâmites administrativos derivados das ações de fidelização e de pós-venda.**

- CD 3.1. Os inquéritos dos clientes sobre os produtos/serviços prestados são arquivados facilitando a sua recuperação e acesso.
- CD 3.2. Os documentos relativos às reclamações e sugestões dos clientes são encaminhados para o seu tratamento, de acordo com os procedimentos da organização e arquivadas facilitando sua recuperação e acesso.
- CD 3.3. Os documentos e as informações relativos aos clientes sobre a avaliação do nível de satisfação, grau de fidelização, grau de cumprimento nos pagamentos, solvabilidade, rendibilidade e outros são centralizados e monitorizados, em conformidade com os procedimentos e critérios estabelecidos pela empresa.

**Contexto profissional:**

**Meios de produção**

Equipamentos: computadores pessoais na rede local ligada à Internet, telefones móveis; Fax; Periféricos de saída e entrada de informações; Calculadoras. Aplicações de computador: editor de folhas de cálculo, *Software* específico de bases de dados, processadores de textos, correio eletrónico,

Software específico de gestão comercial (*Customer Relationship Management* - CRM) e de tesoureira; Aplicativos de pagamento: cartões de crédito / débito, pagamento por correio eletrónico, transferências bancárias e outros.

**Produtos e resultados**

Registo e arquivo dos documentos derivados da atividade comercial; Cartas comerciais; Encomendas; Notas de entrega; Faturas; Informação comercial processada e transmitida aos clientes, fornecedores e funcionários da organização; Comunicação aos responsáveis dos incidentes relacionados com as operações de compra e venda de produtos.

**Informação utilizada ou gerada**

Documentos mercantis (faturas, recibos, guias, notas de créditos e outros); Orçamento comercial; Normativa comercial; Manuais de procedimentos interno; Catálogos de produtos e serviços; Amostras; Lista de preços e ofertas; Banco de dados de clientes e fornecedores; Informação técnica sobre o produto ou serviço comercializado; Modelos de documentos para incidentes; Informações sobre o *stock* de armazém; Página da Web.

**UC4: REALIZAR ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE TESOUREARIA**

**Código: UC203\_3**

**Nível: 3**

**Elementos de competência e Critérios de Desempenho**

**EC 1: Preencher e tramitar os documentos de pagamentos e de cobranças através de caixa, cumprindo os princípios contabilísticos e manual de procedimentos da organização, remetendo para apreciação superior.**

- CD 1.1. Os documentos de cobrança são preenchidos e remetidos aos clientes após validação superior, de acordo com os procedimentos da empresa.
- CD 1.2. Os documentos de cobrança e de pagamentos são preparados e enviados para a verificação e o cumprimento dos Princípios Contabilísticos Geralmente Aceites (PCGA).
- CD 1.3. O lançamento diário de caixa é realizado com o seu auxílio e de acordo com PCGA.
- CD 1.4. A requisição, guarda e emissão de cheques são feitas conforme solicitação e de acordo com o manual de procedimentos da organização.

**EC 2: Efetuar recebimentos e pagamentos através de caixa de acordo com as instruções recebidas, para liquidar as operações da atividade empresarial.**

- CD 2.1. Os pagamentos através de caixa são feitos, verificando que o documento suporte recebido cumpre com os requisitos e atendem aos prazos e disponibilidade de tesouraria.
- CD 2.2. As cobranças através de caixa são realizadas, comprovando a exatidão dos dados e as quantidades verificadas nos documentos, emitindo os recibos correspondentes.
- CD 2.3. O saldo final das diferentes operações de cobrança e pagamento é verificado de acordo com os documentos comprovativos das operações realizadas e enviadas para apreciação.
- CD 2.4. As necessidades de tesouraria são detetadas ex-ante, comunicando ao superior ou responsável, por forma a não interromper os pagamentos.
- CD 2.5. Os pagamentos são suspensos face a indisponibilidade de fundos, evitando na medida do possível, o mal-estar dos fornecedores, tomando as providências necessárias, de acordo com as instruções dos superiores.
- CD 2.6. As operações são realizadas com integridade e confidencialidade, assegurando a boa imagem da entidade.
- CD 2.7. O fundo de caixa é utilizado com responsabilidade e fiabilidade, cumprindo as normas internas da empresa.

**EC 3: Efetuar o fecho de caixa de acordo com os procedimentos do manual da organização e instruções recebidas.**

- CD 3.1. A contagem do numerário, cheques e outros documentos de crédito ou débito é realizada e remetida ao responsável, de acordo com o manual procedimentos, visando à transparência da tesouraria.
- CD 3.2. O resultado do fecho de caixa é verificado de acordo com os registos feitos no livro de caixa e a concordância entre eles e enviado para apreciação das entidades de controlo interno.
- CD 3.3. As anomalias nos documentos, cálculos ou outras são justificadas e comunicadas ao responsável, seguindo os procedimentos da empresa.

**EC 4: Auxiliar na providência dos descontos e retenções dos pagamentos às administrações e das faturas vencidas, atendendo as ordens correspondentes e disponibilidade de tesouraria.**

- CD 4.1. As ordens de pagamento aos bancos são encaminhadas conforme os dados registados, verificados e aprovados pelo superior.

- CD 4.2.** Os impressos dos impostos (do INPS, IUR E SOAT) e juros são preenchidos e encaminhados com prévia revisão pelo superior para os serviços competentes, cumprindo a forma e os prazos estabelecidos.
- CD 4.3.** Os documentos para o pagamento das retenções são feitos conforme os dados processados e conferidos.

### **Contexto profissional:**

#### **Meios de produção**

Equipamentos: computadores pessoais na rede local ligada à Internet, telefones fixos e móveis; Fax; Meios de Transportes; Calculadoras; Cofres seguros; Aplicações de computador: editor de folhas de cálculo, *Software* específico de bases de dados, processadores de textos, correio eletrônico e *Softwares* específicos de gestão comercial e de tesoureira; Aplicativos de pagamento: cartões de crédito / débito, pagamento por correio eletrônico, transferências bancárias e outros.

#### **Produtos e resultados**

Registro e arquivo dos documentos derivados da atividade de tesouraria; Informação comunicada aos clientes e fornecedores; Faturas, recibos, Cheques; Letras, livranças, talões de depósito, *bordereaux*; Documentos de transferências bancárias; Cobranças e pagamentos efetuados; Movimentos bancários; Fecho de caixa, diários de caixa, extratos de fundo de maneio e justificativos; Documentos de pagamentos e cobranças preenchidos e tramitados; Recebimentos e pagamentos através de caixa; Folhas de vencimento; Providencia dos descontos e retenções.

#### **Informação utilizada ou gerada**

Documentos comerciais: faturas, notas de encomenda, ordem de embarque (*Bill of Landing - BL*), pertence, recibos, guias, guia de remessas, guia de entrega, notas de créditos e débitos, cheques, letras de câmbio, recibos; Folhas de cálculo de cobranças e pagamentos; Normativa comercial, *Incoterms*, manual de procedimentos, código comercial, legislação em vigor; Organigrama da organização; Regulamento interno; Regulamentação específica; Bases de dados de clientes e fornecedores.

**UC5: ORGANIZAR PROCESSOS ADMINISTRATIVOS PARA APRESENTAÇÃO ÀS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS**

**Código: UC198\_4**

**Nível: 4**

**Elementos de competência e Critérios de Desempenho**

**EC 1: Apoiar na preparação e elaboração da documentação para a constituição de processos administrativos relacionados com a atividade económica e empresarial da organização.**

- CD 1.1. As leis e regulamentos sobre atos administrativos vigentes são estudados e aplicados conforme a natureza jurídica de cada caso.
- CD 1.2. Toda a documentação para o registo notarial da organização é preparada e apresentada em conformidade com os regulamentos, de acordo com as instruções e os requisitos exigidos pela lei geral aplicável.
- CD 1.3. As informações disponíveis para a preparação dos diferentes tipos de documentação são recolhidas a partir das fontes disponíveis, nomeadamente o Código Comercial.
- CD 1.4. Os documentos necessários para a formulação e apresentação das contas anuais são preparados em conformidade com as instruções recebidas e os modelos e formatos estabelecidos.
- CD 1.5. Os prazos para elaboração e apresentação das contas anuais são monitorizados, em conformidade com as disposições da legislação, informando os responsáveis sobre o tempo disponível.

**EC 2: Apresentar a documentação exigida pelas instituições públicas ou outras, dentro do prazo estabelecido, em conformidade com a legislação em vigor.**

- CD 2.1. Os prazos de formulação e apresentação de documentação administrativa são monitorizados em conformidade com as disposições da legislação em vigor, em coordenação com a chefia.
- CD 2.2. As renovações de ações periódicas decorrentes das obrigações com outras instituições são preparadas em tempo útil para a sua apresentação ao organismo competente.
- CD 2.3. A apresentação de documentos é efetuada no lugar, data, meio e formato estabelecidos, recolhendo a justificativa da apresentação correspondente.
- CD 2.4. As notificações ou os pedidos de instituições decorrentes de erros na tramitação da documentação apresentadas são corrigidas com autonomia e no prazo previsto, informando ao responsável.

**EC 3: Organizar e controlar a documentação necessária para participar em procedimentos de contratação pública, de acordo com os anúncios e as regras de execução.**

- CD 3.1. As informações, legislação e subsídios sobre contratos públicos são recolhidos através dos diferentes canais de informação, usando fontes diversas, nomeadamente fontes públicas.
- CD 3.2. A documentação sobre a concessão é preparada dentro dos termos e regulamentos do anúncio.
- CD 3.3. O *dossier* para participar no processo de contratação pública é apresentado dentro do prazo e formato estabelecidos.

**EC 4: Classificar e arquivar os documentos relacionados com as instituições para uma futura consulta, assegurando sua preservação e integridade.**

- CD 4.1. As escrituras, livros da sociedade, contratos e outros documentos legais ou comerciais são organizados em arquivos específicos, de acordo com as instruções recebidas e os regulamentos em vigor.
- CD 4.2. Os comprovativos dos trâmites realizados são guardados durante o tempo legalmente estabelecido em cada caso.

- CD 4.3. As resoluções para cada processo administrativo são registadas de forma irrefutável.
- CD 4.4. O arquivo morto é tratado de acordo com os regulamentos em vigor.
- CD 4.5. As normas de segurança e confidencialidade da informação guardada é rigorosamente respeitada.

**EC 5: Manter atualizadas as informações legais decorrentes da atividade da organização, nomeadamente a legislação e jurisprudência relacionadas.**

- CD 5.1. As fontes ou bases de dados jurídicos são identificados para agilizar a pesquisa e a formatação dos processos.
- CD 5.2. O surgimento da nova legislação e jurisprudência é detetado consultando regularmente os boletins oficiais relevantes por meio convencional ou suportes informáticos, emitindo relatórios sobre as novidades encontradas, visando a sua aplicação futura.
- CD 5.3. As informações encontradas são classificadas e arquivadas para sua posterior recuperação e comunicação aos departamentos relevantes.

### **Contexto profissional:**

#### **Meios de produção**

Equipamentos: computadores pessoais na rede local ligada à Internet; Fax; fotocopiadora; Periféricos de saída e entrada de informações; Mobiliário e material de escritório; Aplicações de computador: *Software* específico de bases de dados, processadores de textos, editor de apresentações gráficas, correio eletrónico, Internet, navegadores da Intranet; Técnicas de arquivo.

#### **Produtos e resultados**

Informação e documentação para a constituição de processos administrativos; Apresentação da documentação às instituições públicas; Documentação para participar em procedimentos de contratação pública; Classificação e arquivo de documentos relacionados com as instituições; Informações legais atualizadas.

#### **Informação utilizada ou gerada**

Manuais; Regulamentos internos; Ordens de Serviço; Circulares; Boletins Oficiais; Atas de Constituição de empresas e documentos notariais ou outros; Normativa civil, comercial e administrativa do âmbito nacional e internacional; Normativa sobre sociedades; Procedimentos com as organizações públicas; Princípios Contabilísticos Geralmente Aceites (PCGA) Contas anuais e respetivos anexos; Informações obtidas de diferentes registos oficiais das organizações públicas; Informações sobre concursos e contratos públicos; Bases de dados jurídicas e documentais; Publicações diversas sobre o assunto.

**UC6: MANUSEAR APLICATIVOS INFORMÁTICOS DE ESCRITÓRIO**

Código: UC199\_3

Nível: 3

**Elementos de competência e Critérios de Desempenho**

**EC 1: Comprovar o funcionamento do equipamento informático disponível garantindo sua operacionalidade, de acordo com os procedimentos e normas estabelecidas.**

- CD 1.1. O funcionamento básico do equipamento informático e o cumprimento das normas de segurança e confidencialidade eletrônico são comprovados.
- CD 1.2. As conexões de Internet e os acessos aos ficheiros partilhados e sítios web são comprovados, confirmando sua disponibilidade.
- CD 1.3. O funcionamento incorreto dos equipamentos ou aplicativos informáticos é detetado e resolvido a nível de utilizador recorrendo caso necessário, aos manuais de apoio ou aos responsáveis técnicos.
- CD 1.4. As melhorias ou necessidades de atualização do equipamento informático são propostas ao superior hierárquico informando dos incidentes detetados na sua utilização.
- CD 1.5. Os manuais de apoio, sistemas de consulta *on-line* ou ferramentas de colaboração são utilizados em caso de dúvidas ou problemas na utilização dos aplicativos.

**EC 2: Obter e organizar a informação requerida para o desenvolvimento das atividades da organização na Internet ou fontes de documentação disponíveis.**

- CD 2.1. As fontes de informação são identificadas e priorizadas em função da fiabilidade e facilidade de acesso.
- CD 2.2. A informação necessária para a atividade é pesquisada com critérios precisos, na Internet ou nos arquivos da organização, atualizando-a com a periodicidade estabelecida.
- CD 2.3. A informação requerida, de Internet e outras fontes, é obtida com agilidade, utilizando distintas ferramentas de pesquisa.
- CD 2.4. Os critérios de pesquisa na Internet ou outras fontes são utilizados eficazmente, para restringir o número de resultados obtidos, elegendo a fonte mais fiável.
- CD 2.5. Os dados obtidos são arquivados criando os documentos intermédios que permitem a sua posterior utilização.
- CD 2.6. As operações de limpeza e homogeneização dos resultados da pesquisa são realizadas, corrigindo os erros.
- CD 2.7. As normas de segurança e privacidade no acesso e pesquisa da informação disponível na rede são respeitadas.
- CD 2.8. Os manuais de apoio, sistemas de consulta *on-line* ou ferramentas de colaboração são utilizados em caso de dúvidas ou problemas na utilização dos aplicativos.

**EC 3: Preparar os documentos necessários utilizando aplicativos informáticos de processamento de textos e/ou de auto-edição, seguindo as especificações e respeitando os formatos estabelecidos.**

- CD 3.1. Os documentos requeridos são redigidos a partir da informação disponibilizada, seja manuscrita, gravação de voz ou outros suportes, arquivados num formato adequado e no lugar requerido, de acordo com as normas de arquivo da organização e o tipo de documento.
- CD 3.2. As planilhas de texto para os documentos de uso frequente são criadas, utilizando as aplicações de escritório adequadas, respeitando as normas de estilo e imagem corporativa.
- CD 3.3. As incorreções ou erros dos dados introduzidos nos documentos são comprovados com ajuda dos assistentes da aplicação de escritório e caso necessário, corrigidos.

- CD 3.4. Os procedimentos e as técnicas mecanográficas, estabelecidos na preparação dos documentos são cumpridos com domínio e precisão, mantendo uma posição de trabalho de acordo com condições de segurança e saúde.
- CD 3.5. Os elementos que permitem uma melhor organização dos documentos, cabeçalhos, rodapés, numeração, índice, bibliografia e outros, são inseridos caso necessário.
- CD 3.6. Os textos e dados obtidos de diversas fontes, e utilizados nos documentos elaborados são inseridos do modo adequado citando, caso necessário, as fontes, e respeitando os direitos de autor.
- CD 3.7. A informação contida nos documentos de trabalho é reutilizada ou eliminada de acordo com as instruções e procedimentos estabelecidos, respeitando as normas de segurança e confidencialidade.
- CD 3.8. O documento editado é comparado com o documento impresso comprovando a correção e qualidade do mesmo.
- CD 3.9. Os manuais de apoio, sistemas de consulta *on-line* ou ferramentas de colaboração são utilizados em caso de dúvidas ou problemas na utilização dos aplicativos.

**EC 4: Operar com as distintas funções que oferecem as folhas de cálculo, a fim de produzir os documentos necessários, com a fiabilidade e a qualidade necessárias.**

- CD 4.1. Os livros das folhas de cálculo são criados relacionando as distintas partes das folhas caso necessário, arquivando-as no lugar requerido de acordo com as normas de arquivo da organização e o tipo de documento.
- CD 4.2. As fórmulas e funções básicas ou de uso frequente nas folhas de cálculo são utilizadas com precisão, comprovando os resultados obtidos com os esperados.
- CD 4.3. As palavras-passe para as células, as folhas e os livros que o requerem são estabelecidos para o adequado controlo de acesso.
- CD 4.4. Os gráficos necessários são elaborados de forma exata, rápida e clara através do assistente ou manualmente, estabelecendo os intervalos de dados precisos, aplicando o formato e títulos representativos, determinando a colocação adequada ao tipo de informação requerida e seguindo as especificações recebidas.
- CD 4.5. A configuração das páginas e da área de impressão é estabelecida através das utilidades que proporciona a ferramenta.
- CD 4.6. A transferência, cópia ou eliminação dos documentos de folha de cálculo é realizada, supervisionando o seu conteúdo e aplicando as normas de segurança e confidencialidade da informação.
- CD 4.7. Os manuais de apoio, sistemas de consulta *on-line* ou ferramentas de colaboração são utilizados em caso de dúvidas ou problemas na utilização dos aplicativos.

**EC 5: Elaborar apresentações de acordo com as instruções recebidas, a fim de refletir a informação requerida, de acordo com as normas e padrões de imagem corporativa.**

- CD 5.1. As apresentações de apoio às exposições de um orador são elaboradas com habilidade de acordo com as instruções recebidas, respeitando as normas de estilo da organização.
- CD 5.2. Os objetos necessários nas apresentações, tabelas, gráficos, folhas de cálculo, fotografias, desenhos, organogramas, arquivos de som e vídeo ou outros, são inseridos na posição mais apropriada ao tipo e objetivo da apresentação.
- CD 5.3. Os objetos inseridos nas apresentações são animados caso necessário, com eficácia atendendo ao objetivo da apresentação ou instruções recebidas.
- CD 5.4. As apresentações são apresentadas de forma persuasiva, tendo em conta todos os aspetos de formato e seguindo as normas internas de estilo.
- CD 5.5. A informação objeto da apresentação é verificada comprovando a inexistência de erros, assim como a correção do avance e das animações utilizadas.

- CD 5.6. A apresentação é arquivada com os formatos e de acordo com as instruções de arquivo da organização, atribuindo nomes significativos e que permitam a sua rápida recuperação posterior.
- CD 5.7. Os procedimentos estabelecidos pela organização sobre transferência, cópia ou eliminação de apresentações são aplicados com rapidez e de forma rigorosa, supervisionando o seu conteúdo e aplicando as normas de segurança e confidencialidade da informação.
- CD 5.8. As normas de confidencialidade e segurança são respeitadas de forma rigorosa.
- CD 5.9. Os manuais de apoio, sistemas de consulta *on-line* ou ferramentas de colaboração são utilizados em caso de dúvidas ou problemas na utilização dos aplicativos.

**EC 6: Operar com bases de dados, a fim de obter e registrar informação, mantendo sempre a integridade, segurança e confidencialidade dos dados.**

- CD 6.1. Os dados necessários para a realização das tarefas assinadas são obtidos das bases de dados disponíveis, conforme as instruções de acesso aos dados recebidas, as normas de segurança e confidencialidade aplicáveis.
- CD 6.2. Os dados contidos em bases de dados são apresentados com o formato, ordem e distribuição mais conveniente, utilizando títulos representativos em função do objetivo do documento, filtrando-os de acordo com as necessidades e instruções recebidas.
- CD 6.3. Os dados necessários são inseridos na base de dados, conforme as instruções recebidas, as normas de integridade e segurança dos dados aplicáveis.
- CD 6.4. Os manuais de apoio, sistemas de consulta *on-line* ou ferramentas de colaboração são utilizados em caso de dúvidas ou problemas na utilização dos aplicativos.

**EC 7: Integrar dados, tabelas, gráficos e outros objetos nos documentos de trabalho, de acordo com as instruções recebidas, a fim de integrar com eficiência os produtos obtidos mediante distintas aplicações informáticas.**

- CD 7.1. As tabelas, folhas de cálculo, gráficos, desenhos, imagens, *hyperlinks* ou outros são inseridos nos documentos, no lugar idóneo.
- CD 7.2. Os objetos produzidos mediante a utilização de uma folha de cálculo são inseridos no ponto necessário dos documentos editados, com um processador de textos ou programa de edição.
- CD 7.3. Os textos, tabelas, gráficos e outros objetos produzidos com diferentes ferramentas de escritório são inseridos nas mensagens de correio eletrônico, onde necessário, atendendo aos formatos de imagem corporativa.
- CD 7.4. As planilhas dos documentos são combinadas com os dados disponíveis, a fim de gerar os documentos necessários de acordo com as instruções recebidas.
- CD 7.5. A qualidade dos objetos inseridos é otimizada utilizando as ferramentas adequadas, tratamento de imagens, otimização da cor ou outros.

## Contexto profissional

### Meios de produção

Aplicações informáticas de escritório: editor de folhas de cálculo, *Software* específico de bases de dados, processadores de textos, ferramentas de edição de apresentação gráfica, ferramentas de correio eletrônico, navegadores e outras ferramentas de Internet.

### Produtos e resultados

Pesquisas de informação na Internet e nos arquivos da organização; Informações obtidas, organizadas, elaboradas e transmitidas; Documentos de texto e folhas de cálculo elaboradas; Apresentações elaboradas; Introdução e extração de informações em bases de dados; Informação processada em condições de segurança e confidencialidade estabelecidas na organização.

**Informação utilizada ou gerada**

Aplicações informáticas e manuais de apoio para utilização dos aplicativos informáticos; Manuais e regras de estilo da organização; Normas aplicáveis na organização, respeito à segurança da informação; Normas aplicáveis sobre segurança eletrónica e direitos de autor; Formatos e planilhas para elaboração de documentos e apresentações.

**UC7: REALIZAR ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECURSOS HUMANOS**

**Código: UC204\_4**

**Nível: 4**

**Elementos de competência e Critérios de Desempenho**

**EC 1: Elaborar e atualizar a informação e a documentação derivada dos processos e as atividades da área dos recursos humanos com vista a garantir uma gestão eficaz do pessoal.**

- CD 1.1. Os *curriculum vitae* são recebidos e classificados em base de dados de modo a permitir uma melhor gestão dos candidatos no ato de recrutamento e seleção.
- CD 1.2. As bases de dados de recursos humanos são geridas de forma a garantir a sua atualização e eficácia.
- CD 1.3. Os anúncios de recrutamento são preparados e publicados nos meios de comunicação social.
- CD 1.4. Os recibos de vencimento são separados e distribuídos conforme a legislação laboral.
- CD 1.5. Os comunicados, ordens de serviços, circulares e outros são preparados e divulgados com o objetivo de manter todos os colaboradores informados.
- CD 1.6. Os critérios de confidencialidade, segurança, acessibilidade e proteção dos dados dos trabalhadores são mantidos e respeitados em todo momento.

**EC 2: Apoiar e auxiliar os processos de contratação, finalização do contrato e outras variações dos trabalhadores, segundo a normativa em vigor e usando aplicações informáticas.**

- CD 2.1. O processo individual do novo trabalhador é criado de acordo com os procedimentos e mantido atualizado.
- CD 2.2. A inscrição do novo trabalhador é feita na Segurança Social de acordo com legislação em vigor.
- CD 2.3. O contrato de trabalho é preenchido, usando aplicativos informáticos, de acordo com as instruções recebidas.
- CD 2.4. O contrato de trabalho celebrado entre as partes é registado e arquivado nos sistemas de informação.
- CD 2.5. Os critérios de confidencialidade, segurança e acessibilidade são observados e respeitados, de modo a garantir a proteção dos dados dos trabalhadores.

**EC 3: Realizar as atividades administrativas necessárias para o pagamento do salário aos empregados, de modo a cumprir com as obrigações derivadas da relação de trabalho com o pessoal.**

- CD 3.1. As remunerações (fixa, variável, em espécie) são calculadas usando aplicativos informáticos específicos, em conformidade com os critérios previamente definidos pelo superior hierárquico.
- CD 3.2. As folhas de pagamento de salários são integradas no *software* e enviadas para instituições bancárias, após a aprovação do superior hierárquico.
- CD 3.3. Os recibos de vencimento são preenchidos e distribuídos de acordo com a legislação em vigor.
- CD 3.4. A folha de liquidação do IUR, INPS e SOAT são calculadas e enviadas conforme os procedimentos estabelecidos na lei em vigor.

**EC 4: Gerir e controlar a assiduidade, pontualidade e rotatividade de pessoal e transmitir os dados recolhidos aos superiores hierárquicos para a tomada de decisão.**

- CD 4.1. Os colaboradores são cadastrados para facilitar o processo de controlo.
- CD 4.2. A assiduidade é gerida e controlada de modo a garantir uma gestão eficaz do pessoal.
- CD 4.3. As informações de assiduidade, pontualidade e rotatividade dos recursos humanos são elaboradas a partir dos dados disponíveis.
- CD 4.4. As informações de assiduidade, pontualidade e rotatividade e os documentos justificativos são recebidos e encaminhados para tomada de decisão.
- CD 4.5. A rotação do pessoal é gerida de modo a garantir a rentabilidade dos recursos.
- CD 4.6. O índice de pontualidade é definido e apresentado nos balanços mensais/anuais para o efeito de cálculo dos prémios de desempenho.

**EC 5: Gerir a logística da formação de modo a garantir a qualidade de todo o processo.**

- CD 5.1. As deslocações de formandos e formadores são preparadas de acordo com os procedimentos existentes.
- CD 5.2. Os recursos destinados à realização da formação são coordenados e geridos de modo a garantir o seu cumprimento.
- CD 5.3. Os recursos destinados à realização da formação são coordenados e geridos de modo a garantir o seu cumprimento.
- CD 5.4. A reserva de salas e espaços para formação é solicitada de acordo com as necessidades da ação de formação.
- CD 5.5. As ajudas de custo são calculadas conforme a tabela em vigor na instituição.
- CD 5.6. Os *coffee break* e almoços são coordenados de acordo com a agenda da ação de formação.

**EC 6: Gerir e monitorizar o plano de férias de forma a garantir o seu cumprimento.**

- CD 6.1. O cálculo de férias é feito e encaminhado para as direções/sectores para planificação e negociação das férias.
- CD 6.2. O plano de férias é preenchido de acordo com as propostas das direções/setores e divulgado conforme a legislação em vigor.
- CD 6.3. O Plano de férias é enviado a DGT cumprindo os prazos de entrega e é controlado de modo a garantir o seu cumprimento.

**EC 7: Atender os colaboradores de forma a garantir a satisfação das suas necessidades.**

- CD 7.1. Os colaboradores são recebidos e atendidos conforme os horários de atendimento publicados na organização.
- CD 7.2. Os documentos entregues pelos colaboradores, pessoalmente ou por outra via, são recebidos, verificados e registados, emitindo o respetivo recibo e posteriormente, dado o devido encaminhamento para tomada de decisão.
- CD 7.3. As declarações diversas são elaboradas conforme a solicitação e de acordo com as normas da organização.
- CD 7.4. As informações solicitadas são fornecidas de imediato, ou em momento posterior, quando não fornecem a informação necessária.
- CD 7.5. O atendimento telefónico é efetuado de acordo com as normas da organização.

## Contexto profissional

### Meios de produção

Equipamentos: computadores pessoais na rede local ligada à Internet; telefones, fixo e móvel; Calculadora; Fax; fotocopiadora; Periféricos de saída e entrada de informações; Mobiliário e material de escritório; Aplicações de computador: editor de folhas de cálculo, *Software* específico de bases de

dados, processador de textos, editor de apresentações gráficas, correio eletrônico, Internet, navegadores da Intranet.

**Produtos e resultados**

Gestão e controlo de contratos; Processamento de salário; custo de pessoal; rotatividade de pessoal; Controlo de assiduidade e pontualidade; Monitorização do plano de férias; Gestão de processo disciplinar; Documentação relativa às propostas para melhoria contínua e desenvolvimento pessoal; Gestão de indicadores de qualidade e SHST; Documentação de medição de avaliação de desempenho (KPI); Relatório das conclusões, melhorias e ações corretivas; Gestão e custos da logística da formação; Plano de necessidades de Formação.

**Informação utilizada ou gerada**

Normativa laboral; Relatórios de assiduidade e pontualidade; Mapa de férias; Folha de IUR, INPS, SOAT; Inscrição no INPS: Base de dados, cadastro de pessoal; processo individual; Formulários de gestão; Horários: Documentação do processo de recrutamento, seleção, acolhimento e de integração; Plano de atividades da empresa; Regulamento interno; Orçamento da formação; Acordos coletivos; Descrição de perfis de trabalho.

**PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL PROFISSIONAL**

**AGE002\_4**

**SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E DE  
ATENDIMENTO AOS CLIENTES E UTENTES**

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
<b>Código</b>	AGE002_4	<b>Denominação</b>	SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES E UTENTES
<b>Nível</b>	4	<b>Família Profissional</b>	Administração e Gestão
<b>Duração indicativa</b>		1.160 Horas	
<b>Unidades de competência</b>	<b>N.º</b>	<b>Denominação</b>	<b>Código</b>
	1	Rececionar e atender aos utentes/clientes e gerir as comunicações internas e externas da organização.	UC200_4
	2	Organizar e gerir a documentação.	UC201_4
	3	Realizar atividades administrativas comerciais.	UC202_4
	4	Realizar atividades administrativas de tesouraria.	UC203_3
	5	Organizar processos administrativos para apresentação às instituições públicas.	UC198_4
	6	Manusear aplicativos informáticos de escritório.	UC199_3
	7	Realizar atividades administrativas de recursos humanos.	UC204_4

MÓDULOS FORMATIVOS			UNIDADES FORMATIVAS	
N.º	Denominação	Código	Denominação	Código
1	Comunicação e atendimento nas organizações públicas e privadas. (160h)	MF200_4		
2	Gestão Documental. (120h)	MF201_4	Técnicas de gestão e organização documental. (80h)	UF312
			Aplicativos informáticos de base de dados. (40h)	UF316
3	Atividades administrativas comerciais. (120h)	MF202_4		
4	Atividades administrativas da tesouraria. (90h)	MF203_3		
5	Processos com instituições públicas (210h)	MF198_4	Gestão administrativa dos processos com instituições públicas. (130h)	UF311
			Técnicas de gestão e organização documental. (80h)	UF312
6	Aplicativos informáticos de escritório. (130h)	MF199_3	Ferramentas informáticas básicas de comunicação e pesquisa de informação. (20h)	UF313
			Aplicativos informáticos de processamento de textos. (20h)	UF314
			Aplicativos informáticos de folha de cálculo. (30h)	UF315
			Aplicativos informáticos de base de dados. (40h)	UF316
			Aplicativos informáticos de apresentações gráficas de informação. (20h)	UF317

MÓDULOS FORMATIVOS			UNIDADES FORMATIVAS	
N.º	Denominação	Código	Denominação	Código
7	Técnicas de gestão administrativas de recursos humanos. (90h)	MF204_4	-	-
<b>MT_AGE002</b>		Módulo formativo em contexto real de trabalho (360 horas)		

Continuação - Programa Formativo da Qualificação AGE002\_4

## MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E PRIVADAS		
Código: MF200_4	Nível: 4	Duração: 160 Horas
<b>Associado à UC200_4:</b> Rececionar e atender aos utentes/clientes e gerir as comunicações internas e externas da organização.		

### Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

#### **C1: Analisar o processo de receção de visitas e de atendimento ao cliente/utente nas administrações públicas e nas organizações, assim como os parâmetros para a qualidade.**

- CA 1.1. Descrever a situação e as fases do processo de receção de visitas dentro da estrutura de uma organização tipo, determinando a importância da sua função.
- CA 1.2. Descrever as funções dos serviços de atendimento aos clientes e utentes nas administrações públicas e nas empresas.
- CA 1.3. Identificar os parâmetros de qualidade do serviço nos procedimentos de atendimento e comunicação para um cliente ou utente em função do canal de comunicação usado: escuta ativa, empatia, amabilidade, linguagem compreensível, confiança, controlo de tempo ou outros.
- CA 1.4. Expor as fases que constituem o processo de atendimento ao cliente/utente através de diferentes canais de comunicação.
- CA 1.5. Identificar os diferentes tipos de utentes e clientes, as variáveis que intervêm no seu comportamento e suas necessidades e motivações.
- CA 1.6. Definir a aplicação das técnicas de comunicação mais utilizadas aplicáveis em situações de receção e de atendimento ao cliente/utente, através de diferentes canais de comunicação.
- CA 1.7. Antecipar possíveis objeções dos utentes e clientes em relação às diferentes situações habituais de receção, atendimento e definir argumentos adequados para a sua eventual contestação.
- CA 1.8. Explicar as técnicas de gestão de filas de espera.
- CA 1.9. Descrever os métodos que são usados para avaliar a eficácia na prestação do serviço de atendimento ao cliente.
- CA 1.10. Num caso prático de anomalias detetadas em processos de atendimento ao cliente/consumidor, explicar as medidas possíveis para a sua resolução.
- CA 1.11. Numa simulação de atendimento ao cliente expor o grau de eficiência ou ineficiência na prestação de serviço e apresentar eventuais medidas e procedimentos, para melhorar e otimizar a qualidade do serviço.
- CA 1.12. Numa simulação de filas de espera propor uma solução aplicando as técnicas de gestão de filas.

#### **C2: Implementar técnicas de comunicação presencial em diferentes situações profissionais de receção de visitas e de atendimento aos clientes e/ou utentes, transmitindo informação de acordo com os usos e costumes habituais das organizações e os interlocutores tipo.**

- CA 2.1. Aplicar técnicas de comunicação presencial da articulação, entoação e expressão da voz, assim como de expressão gestual para melhorar a clareza e a qualidade da mensagem
- CA 2.2. Explicar as técnicas da comunicação não-verbal e os erros mais comuns na sua aplicação.
- CA 2.3. Numa simulação de uma situação de atendimento presencial ao cliente/utente e/ou de receção de visitas numa organização:
  - Identificar com precisão o visitante, a informação solicitada e o objeto da visita ou consulta;
  - Fazer os registos administrativos oportunos;

- Identificar os elementos da comunicação e analisar o comportamento da visita ou cliente/utente;
  - Adaptar a atitude e o discurso para a situação inicial;
  - Disponibilizar a informação com clareza e precisão de forma sequenciada, serena e tendo em conta o nível de entendimento do cliente/utente.
- CA 2.4.** Numa situação simulada de comunicação face a face, ou exposição de um tópico específico:
- Identificar-se aplicando padrões de protocolo e de qualidade de serviço;
  - Adaptar o discurso ao tipo de conversação e aos interlocutores;
  - Expressar-se com clareza e fluência apresentando as informações de forma organizada com precisão e cortesia;
  - Refutar as objeções aplicando técnicas de argumentação e de refutação de objeções.
- CA 2.5.** Formular perguntas adequadas a diferentes situações de atendimento ao cliente/utente e refutar as objeções, aplicando técnicas de argumentação e de refutação de objeções.
- CA 2.6.** Identificar as normas de segurança e confidencialidade da informação, garantindo a proteção dos dados pessoais e reforçando a confiança na organização.
- C3: Aplicar técnicas de comunicação escrita na redação e elaboração de informação e documentação nos processos de atendimento aos clientes e/ou utentes, utilizando aplicativos informáticos.**
- CA 3.1.** Identificar os tipos de correspondência e documentação dentro da organização e seus fluxos.
- CA 3.2.** Redigir cartas, correios eletrônicos, relatórios e documentos profissionais de todo tipo de uso habitual nas organizações, cumprindo as normas ortográficas e sintáticas e adaptando a linguagem utilizada ao destinatário.
- CA 3.3.** Numa simulação de solicitação de informações escritas desenvolver a resposta.
- CA 3.4.** A partir de uma situação de atendimento ao cliente/utente, preencher os documentos para a formalização da operação, de acordo com as regras aplicáveis e usando caso necessário, o *software* apropriado.
- C4: Aplicar técnicas de atendimento ao telefone com o uso das técnicas e atitudes necessárias, para tornar fluida a comunicação e garantir empatia.**
- CA 4.1.** Aplicar técnicas de gestão de chamadas.
- CA 4.2.** Explicar as técnicas de comunicação telefónica.
- CA 4.3.** Diferenciar e manusear equipamentos telefónicos - fixo, móvel, PBX (central telefónica), mediante a aplicação de regras básicas de uso, tempos de espera, informações básicas no momento de ligar, transferência de chamadas e outros, de modo que a imagem da organização seja identificada corretamente.
- CA 4.4.** Numa conversa simulada via telefónica, vídeo chamada ou outros meios:
- Identificar-se e identificar ao interlocutor observando os padrões de protocolos;
  - Adaptar a sua atitude e conversa para a situação inicial.
- C5: Aplicar técnicas para receber e atender reclamações e sugestões, para a resolução de conflitos nas relações dos utentes com as administrações públicas e as organizações.**
- CA 5.1.** Definir as técnicas de comunicação mais usadas aplicáveis em situações de mediação de reclamações nas instituições públicas e nas empresas, de acordo com o canal (oral, escrito ou eletrónico).
- CA 5.2.** Descrever as fases que compõem a resolução de reclamações ou alegações.
- CA 5.3.** Expor as sugestões e reclamações mais frequentes que apresenta um utente na administração pública ou um consumidor numa empresa.

- CA 5.4.** Numa simulação de uma reclamação de um cliente ou utente de acordo com a tipologia:
- Identificar os elementos da reclamação;
  - Discutir as possíveis vias de solução, dependendo do tipo de situação criando um clima de confiança;
  - Usar técnicas de escuta ativa e assertiva;
  - Identificar qual departamento da empresa e/ou de outros organismos responsáveis pela gestão das reclamações em conformidade com os procedimentos estabelecidos;
  - Elaborar os documentos necessários para o início dos procedimentos e sua resolução.
- CA 5.5.** Identificar as instituições que têm funções de proteção do consumidor em Cabo Verde e explicar as suas competências.
- CA 5.6.** Identificar as fontes de informações e documentos que são normalmente usados na gestão de sugestões e reclamações.
- CA 5.7.** Perante diferentes situações de simulação de reclamações dos clientes/utentes:
- Expressar interesse em atender eficientemente à procura específica;
  - Analisar o comportamento do cliente/utente e caracterizá-lo;
  - Usar a técnica de comunicação adequada à situação e ao parceiro;
  - Mostrar rigor na gestão das fontes de informação e de elaboração de documentos.
- CA 5.8.** Aplicar e definir as técnicas de resolução de conflitos mais frequentemente usadas para resolver os problemas gerados nos departamentos de atendimento ao cliente/utente.
- C6: Aplicar técnicas de organização das informações e documentos de atendimento aos clientes/utentes, de modo manual e usando aplicativos informáticos, para garantir a integridade, segurança, disponibilidade e confidencialidade das informações armazenadas.**
- CA 6.1.** Especificar a documentação profissional necessária para desenvolver as operações de receção e de atendimento aos clientes e utentes.
- CA 6.2.** Descrever os objetivos e a necessidade de organizar as informações dos clientes/utentes.
- CA 6.3.** Explicar as técnicas para classificar e tramitar o correio convencional.
- CA 6.4.** Reconhecer a estrutura e o conteúdo dos manuais de procedimento e imagem corporativa.
- CA 6.5.** Aplicar técnicas de arquivo manual de documentação, usadas com mais frequência, com base em dados e informações fornecidas previamente.
- CA 6.6.** Justificar a necessidade de conhecer e usar regularmente mecanismos ou procedimentos de salvaguarda, proteção das informações e fazer *backup* das informações inseridas no aplicativo informático.
- CA 6.7.** Aplicar métodos de divulgação e socialização de informações dentro das organizações.

## Conteúdos:

### 1. Estrutura organizacional e comunicação nas organizações.

- 1.1. Estrutura, organização e funcionamento geral das organizações;
- 1.2. Normas internas do funcionamento das organizações;
- 1.3. Características dos produtos/serviços das organizações;
- 1.4. Manuais de procedimentos organizacionais;
- 1.5. Comunicações internas e externas:
  - Fluxos e canais de comunicação;
  - Comunicação e Imagem institucional;
  - Comunicação interna.

**2. A função de recepção, comunicação e atendimento ao cliente nas administrações públicas e nas empresas.**

- 2.1. O atendimento ao cliente/utente: Conceito, variáveis, normas e padrões;
- 2.2. Tipologia de clientes/utentes;
- 2.3. Conceito de cidadania e papel do consumidor;
- 2.4. A função de atendimento ao cliente nas empresas e a importância do cliente para as empresas;
- 2.5. A função de atendimento ao utente na administração pública; A importância dos utentes para a administração pública;
- 2.6. Direitos dos cidadãos;
- 2.7. Direitos dos consumidores: a defesa do consumidor; Responsabilidade de produtores e de distribuidores;
- 2.8. Aspectos legais aplicados ao atendimento ao cliente;
- 2.9. Gestão de filas de espera;
- 2.10. Fases do processo de recepção de visitas;
- 2.11. Perfil do profissional de atendimento;
- 2.12. Ética e deontologia profissional na comunicação e atendimento ao cliente nas administrações públicas e nas empresas.

**3. Técnicas de comunicação presencial nas organizações e nas administrações públicas.**

- 3.1. Técnicas de comunicação oral:
  - Voz: articulação, entoação e expressão;
  - Importância do olhar na comunicação oral;
- 3.2. Habilidades do comunicador eficaz: assertividade, persuasão, empatia e inteligência emocional;
- 3.3. A imagem pessoal nos processos de comunicação;
- 3.4. Barreiras e dificuldades de comunicação presencial;
- 3.5. Comunicação não-verbal;
- 3.6. Técnicas de formulação/clarificação de questões.

**4. Técnicas da comunicação escrita e gestão de correspondência nas organizações e nas administrações públicas.**

- 4.1. Documentação envolvida no atendimento ao cliente;
- 4.2. Técnicas de comunicação escrita; As mensagens informativas, argumentativas e composição;
- 4.3. Redação de cartas e outros documentos; Elaboração e apresentação de relatórios;
- 4.4. Barreiras e dificuldades de comunicação escrita;
- 4.5. A comunicação por Internet; Redes de comunicação eletrónica (Intra/Internet);
- 4.6. Gestão de correspondência; Classificação; Registo de entrada e saída.

**5. Técnicas de comunicação telefónica nas organizações e nas administrações públicas.**

- 5.1. Meios e equipas da central telefónica;
- 5.2. Regras de comunicação telefónica;
- 5.3. Barreiras e dificuldades da comunicação telefónica;
- 5.4. Expressão verbal através do telefone e tom de voz;
- 5.5. Habilidades em receber e fazer chamadas;
- 5.6. Regras do registo, segurança e confidencialidade das chamadas telefónicas.

**6. A qualidade na prestação do serviço de atendimento ao cliente/ utente.**

- 6.1. Conceito de qualidade;
- 6.2. Qualidade nos processos de atendimento ao cliente;
- 6.3. Métodos de avaliação de qualidade;
- 6.4. Medidas corretivas e tratamento de anomalias;
- 6.5. Avaliação e controlo do serviço.

## 7. O atendimento das reclamações e resolução de eventuais conflitos.

- 7.1. Importância da execução dos compromissos e da organização do trabalho na prevenção de situações de conflito com os clientes e utentes;
- 7.2. Conflitos e reclamações mais habituais no atendimento aos clientes nas organizações;
- 7.3. Conflitos e reclamações mais habituais no atendimento aos utentes nas administrações públicas;
- 7.4. Procedimento de atendimento a reclamações; Recolha de informação nos casos de reclamações, processamento e gestão;
- 7.5. Habilidades na resolução de eventuais conflitos com os clientes;
- 7.6. Documentos derivados das reclamações e sugestões;
- 7.7. Importância das sugestões dos clientes na melhoria da qualidade dos serviços;
- 7.8. Instituições que aplicam normativas e regulação no caso de reclamação.

## 8. A gestão de documentação de atendimento ao cliente e utente.

- 8.1. Classificação, registo e tratamento da documentação derivada do atendimento ao cliente;
- 8.2. Arquivo da documentação de atendimento ao cliente; Técnicas de arquivo: natureza e Finalidade do ficheiro;
- 8.3. As informações fornecidas pelo cliente; Natureza da informação;
- 8.4. Os manuais de procedimento e imagem corporativa;
- 8.5. Procedimentos para a obtenção e a recolha de informações;
- 8.6. Sistemas de informação e base de dados; Ferramentas - CRM – (*Customer Relationship Management*);
- 8.7. Transmissão de documentação dentro da empresa;
- 8.8. Segurança e confidencialidade da informação.

### Outras capacidades associadas ao módulo

- Amabilidade, cortesia, educação e clareza no tratamento com os utentes e clientes;
- Atitude proactiva e de serviço no tratamento aos clientes e utentes;
- Empatia;
- Auto-Controlo;
- Escuta ativa;
- Identificação e valorização dos critérios e a importância da qualidade de serviço;
- Integridade, honestidade, confidencialidade e responsabilidade no manuseamento da informação;
- Capacidade de persuasão;
- Preocupação pela satisfação dos clientes e pelos detalhes;
- Valorização do rigor e precisão nas informações fornecidas;
- Flexibilidade;
- Valorização do uso correto da linguagem;
- Paciência;
- Assertividade.

### Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

#### Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

#### O Professor / Formador deve:

- Possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.

- Ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- Ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

**Requisitos de acesso ao módulo formativo:**

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º, 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

<b>MF2: GESTÃO DOCUMENTAL</b>		
Código: MF201_4	Nível: 4	Duração: 120 Horas
Associado à UC201_4: Organizar e gerir a documentação.		

**Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:**

	Código
■ <b>UNIDADE FORMATIVA 1:</b> TÉCNICAS DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DOCUMENTAL	<b>UF312</b>
■ <b>UNIDADE FORMATIVA 2:</b> APLICATIVOS INFORMÁTICOS DE BASE DE DADOS	<b>UF316</b>

### **UNIDADE FORMATIVA 1: UF312 – Técnicas de gestão e organização documental(80 HORAS)**

#### **Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)**

**C1: Interpretar as normas e técnicas específicas de gestão e arquivo de documentos, por forma a garantir o rigor no tratamento dos dados e facilitar a recuperação e o acesso posterior com rapidez e segurança.**

- CA 1.1. Identificar os tipos de documentos habituais nas organizações públicas e privadas.
- CA 1.2. Identificar as regras de ordenação e classificação de arquivos habituais nas organizações: alfabéticas, numéricas, alfanuméricas e outras.
- CA 1.3. Explicar as técnicas de registo e arquivo documental que podem ser aplicadas numa instituição pública ou privada.
- CA 1.4. Perante um caso prático de arquivo de documentos, identificar:
  - Os tipos de documentos;
  - As técnicas de gestão documental específicas aplicáveis.

**C2: Aplicar técnicas de classificação, registo, arquivo e controlo habituais na organização de documentação administrativa, utilizando arquivos físicos ou informáticos.**

- CA 2.1. Classificar e organizar os documentos administrativos de acordo com as normas e sistemas de classificação e catalogação de informação, de modo a permitir a sua fácil localização.
- CA 2.2. Identificar os suportes de arquivo e registo mais comumente utilizados, em função das características das informações.
- CA 2.3. Organizar fisicamente a documentação no arquivo de modo a permitir uma fácil localização dos documentos.
- CA 2.4. Arquivar os documentos em pastas específicas permitindo assegurar a sua durabilidade e conservação.
- CA 2.5. Utilizar *software* para guardar e localizar documentos de forma organizada e acessível.
- CA 2.6. Controlar os documentos e arquivos de modo a facilitar a recuperação e acesso rápido às informações necessárias.
- CA 2.7. Num caso prático em que se estabelecem as necessidades da organização dos documentos:
  - Analisar os tipos de documentos existentes;
  - Classificar e enumerar os documentos;
  - Catalogar conforme o tipo e assunto;
  - Determinar os suportes de arquivo e registo mais apropriados.
- CA 2.8. Determinar procedimentos de consulta e conservação de documentos e informações.

CA 2.9. Identificar o conceito de arquivo morto e seu tratamento.

**C3: Atualizar e manter a documentação e arquivo de modo a conservar a sua fiabilidade e autenticidade.**

CA 3.1. Identificar e registar as mudanças a efetuar nos documentos e proceder à atualização conforme os procedimentos da organização.

CA 3.2. Manter atualizado o arquivo de acordo com as normas da organização, prudência e responsabilidade no tratamento dos processos.

CA 3.3. A partir de novos dados, atualizar e eliminar registos de arquivos e bases de dados com precisão, guardando sempre cópia da base de dados:

- Expurgar os dados atuais;
- Classificar os dados novos;
- Catalogar esses dados conforme o assunto e conteúdo;
- Selecionar os dados a atualizar;
- Eliminar os que já não são necessários;
- Registar as mudanças efetuadas.

**C4: Identificar e aplicar os normativos e a legislação sobre proteção de dados e conservação de documentos estabelecidos para as empresas e instituições públicas, para garantir a segurança e confidencialidade da informação.**

CA 4.1. Descrever os distintos níveis de proteção, segurança e acesso à informação.

CA 4.2. Analisar as normas de segurança na gestão de arquivos e interpretação dos protocolos estabelecidos, de acordo com a legislação cabo-verdiana em vigor.

CA 4.3. Aplicar as normas de segurança estabelecidas para a utilização das bases de dados com rigor e precisão, de modo a preservar a fiabilidade dos dados.

CA 4.4. Conservar os dados dos documentos aplicando as normas de segurança na gestão de arquivos e interpretação dos protocolos estabelecidos.

CA 4.5. Produzir cópias de segurança dos arquivos informáticos e de outros tipos de arquivos, para garantir a guarda dos dados seguindo os procedimentos específicos para o efeito.

CA 4.6. Num caso prático, identificar os procedimentos de garantia da segurança das informações arquivadas;

CA 4.7. Identificar as normas de segurança aplicáveis;

CA 4.8. Aplicar normas de segurança conforme a importância dos documentos;

CA 4.9. Assinalar os documentos confidenciais e guardar em lugares seguros e próprios;

CA 4.10. Detetar erros de procedimento no acesso e consulta da informação confidencial.

**Conteúdos:**

**1. O Processo de arquivo e gestão documental e sua importância.**

- 1.1. Conceito e tipologia de arquivo e gestão documental;
- 1.2. Importância do arquivo na gestão documental;
- 1.3. A importância da gestão documental nas organizações;
- 1.4. Perfil de um técnico de arquivo.

**2. Técnicas de registo e arquivo de documentos.**

- 2.1. Etapas no registo e arquivo de documentos;
- 2.2. Tipos de arquivo documental;
- 2.3. A preparação do processo para arquivo:
  - 2.3.1. Tipologia de documentos;
  - 2.3.2. Classificação dos documentos;

- 2.3.3. Identificação de suportes físicos para arquivo: mobiliário, elementos de arquivo e pastas;
- 2.4. Reprodução e confrontação da informação de arquivo documental a digital;
- 2.5. Sistemas de classificação e catalogação de informação:
  - 2.5.1. Finalidade e objetivos;
  - 2.5.2. Índices de arquivo: atualização;
  - 2.5.3. Catalogação e numeração de documentos;
- 2.6. Gestão de documentação:
  - 2.6.1. Organização de arquivos, armazenagem, conservação, expurgo e controlo;
  - 2.6.2. Procedimento de gestão de arquivo morto.

### **3. Acesso, guarda, atualização e recuperação da informação arquivada.**

- 3.1. Regras básicas para consulta e manuseamento de documentos;
- 3.2. Acesso, consulta e recuperação da documentação;
- 3.3. Atualização da documentação;
- 3.4. Guarda, preservação e restauro da informação/documentação.

### **4. Uso de aplicativos informáticos de gestão documental.**

- 4.1. Gestão de bases de dados documentais;
- 4.2. Aplicativos informáticos de arquivo.

### **5. Proteção de dados e conservação de documentos.**

- 5.1. Legislação e normas de proteção de dados e conservação de documentação;
- 5.2. Técnicas e meios de segurança de documentação;
- 5.3. Níveis de proteção e de segurança: determinação;
- 5.4. Autorizações de acesso ou consulta à informação e documentação;
- 5.5. Detecção de erros no procedimento de acesso, segurança, confidencialidade da informação e documentação;
- 5.6. Aplicação das normas de segurança na gestão de arquivos e interpretação dos protocolos estabelecidos;
- 5.7. Cópias de segurança.

**UNIDADE FORMATIVA 2: UF316 – Aplicativos informáticos de base de dados(40 HORAS)**

**Capacidades e critérios de avaliação**

**C1: Identificar as características, funcionalidades, procedimentos e ferramentas dos aplicativos de gestão de bases de dados.**

- CA 1.1. Identificar as funções de um aplicativo de gestão de bases de dados;
- CA 1.2. Explicar as funções dos assistentes disponíveis no aplicativo.
- CA 1.3. Discernir as características das informações que devem ser tratadas com um aplicativo de gestão de base de dados.
- CA 1.4. Descrever a importância do manuseio adequado da opção de relatórios das bases de dados e sua capacidade de adaptação a um leque muito amplo de necessidades das organizações.
- CA 1.5. Utilizar os manuais de apoio, sistemas de consulta *on-line* ou ferramentas de colaboração em caso de dúvidas ou problemas na utilização do aplicativo.
- CA 1.6. Identificar as funções que garantem os padrões de segurança, a integridade e a confidencialidade dos dados.

**C2: Operar com bases de dados com o objetivo de obter e registrar informação, mantendo sempre a integridade, segurança e confidencialidade dos dados.**

- CA 2.1. Configurar, através do assistente, caso necessário, o ambiente de trabalho no aplicativo de modo adequado às atribuições.
- CA 2.2. Obter os dados necessários para a realização das atribuições das bases de dados disponíveis, conforme as normas de segurança e confidencialidade aplicáveis.
- CA 2.3. Apresentar os dados contidos nas bases de dados com o formato, ordem e distribuição mais conveniente, utilizando títulos representativos em função do objetivo do documento e filtrando-os de acordo com as necessidades e instruções recebidas.
- CA 2.4. Inserir dados em bases de dados conforme as normas de integridade e segurança.
- CA 2.5. Identificar e explicar as diferentes opções de uma base de dados relacional para a criação, desenho, visualização e modificação de tabelas.
- CA 2.6. Descrever os conceitos de campo e de registo, bem como a sua funcionalidade nas tabelas de base de dados.
- CA 2.7. Diferenciar os diferentes tipos de dados que podem ser armazenados numa tabela de uma base de dados.
- CA 2.8. Diferenciar os tipos de relacionamentos que se podem apresentar entre duas tabelas: um para um, um para vários.
- CA 2.9. Identificar e criar diferentes tipos de consultas, usando os distintos métodos que oferecem os aplicativos.
- CA 2.10. Executar consultas a fim de obter os resultados necessários e em condições de segurança, evitando possíveis perdas de dados.
- CA 2.11. Diferenciar os tipos de formatos dos formulários de acordo com seu uso.
- CA 2.12. Identificar e criar diferentes tipos de formulários por meio de funções de introdução e alteração de dados e imagens, usando os distintos métodos que oferecem os aplicativos.
- CA 2.13. Ordenar e filtrar dados numa base de dados a partir de uma tabela elaborada numa folha de cálculo.
- CA 2.14. Preparar envelopes e etiquetas a partir de tabelas das bases de dados.
- CA 2.15. Elaborar relatórios usando diferentes métodos de acordo com a classificação e agrupamento de dados, assim como sua distribuição.

## Conteúdos

### 1. Introdução e conceitos gerais do aplicativo de base de dados.

- 1.1. Conceito de uma base de dados;
- 1.2. Aplicações de gestão de bases de dados;
- 1.3. Elementos básicos da base de dados relacionais:
  - 1.3.1. Tabelas: Campos (colunas) e Registos (linhas);
  - 1.3.2. Tipos de dados;
  - 1.3.3. Relações entre tabelas;
  - 1.3.4. Restrições de integridade e consistência de dados.
- 1.4. Inicialização e finalização do aplicativo de base de dados;
- 1.5. Gestão de pastas e arquivos; Criação, gravação, fecho e abertura duma base de dados;
- 1.6. Configuração do aplicativo;
- 1.7. Descrição do ecrã do aplicativo;
- 1.8. Opções de visualização;
- 1.9. Uso de manuais de apoio dos aplicativos;
- 1.10. Recuperação e manutenção de ferramentas de base de dados;
- 1.11. Procedimentos de proteção de dados; Cópias de segurança.

### 2. Uso de base de dados.

- 2.1. Criação e inserção de dados em tabelas;
- 2.2. Edição da base de dados;
- 2.3. Alterações na estrutura das tabelas e criação de relacionamentos;
- 2.4. Criação de consultas;
- 2.5. Conceção de formulários;
- 2.6. Elaboração de relatórios;
- 2.7. Pesquisa e filtragem de informações;
- 2.8. *Design* e criação de macros.

## Outras capacidades associadas ao módulo

- Prudência e rigor na gestão de documentos e informações administrativas;
- Segurança no tratamento da informação;
- Integridade, honestidade, confidencialidade e responsabilidade no manuseamento da informação;
- Paciência.

## Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

### Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

### O Professor / Formador deve:

- Possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- Ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- Ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

**Requisitos de acesso ao módulo formativo:**

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º, 18º, e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

**MF3: ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS COMERCIAIS**

Código: MF202\_4

Nível: 4

Duração: 120 Horas

**Associado à UC202\_4:** Realizar atividades administrativas comerciais.

**Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)**

**C1: Elaborar e classificar documentos comprovativos de operações comerciais, de acordo com as normas comerciais e fiscais em vigor.**

CA 1.1. Distinguir os documentos das operações comerciais, precisando as funções e requisitos formais que devem reunir.

CA 1.2. Identificar a normativa aplicável aos processos administrativos e comerciais.

CA 1.3. Num caso prático de uma operação comercial:

- Elaborar requisições, notas de encomenda e guias de remessa, incorporando cada um dos parâmetros necessários, quantidades, qualidade, local de entrega, conceitos, valores e outros;
- Elaborar nota de crédito, de débito e de devolução;
- Elaborar a guia de entrada, guia de saída e ficha de armazém;
- Preparar as faturas, tendo em conta os descontos, a taxa do IVA e o pagamento ou os sistemas de pagamentos estabelecidos.

**C2: Aplicar técnicas de organização, registo, arquivo, controlo e legalização de documentos derivados do processo comercial, visando produzir toda a informação necessária à gestão contabilística.**

CA 2.1. Descrever as fases e os documentos relacionados com o procedimento administrativo para a gestão de pedidos, desde a identificação da necessidade, a elaboração da encomenda até o controlo da receção do mesmo.

CA 2.2. Descrever os procedimentos administrativos relativos à receção, armazenamento, distribuição interna e expedição de mercadorias.

CA 2.3. Num caso prático de receção de documentação comercial administrativa:

- Identificar os diferentes documentos comerciais recebidos;
- Comprovar a existência ou não de irregularidades na documentação;
- Valorizar a importância da segurança e conservação da documentação e informação;
- Registrar, arquivar e processar a informação;
- Avaliar as incidências detetadas e agir em conformidade.

CA 2.4. Descrever o processo de legalização de documentos assim como as entidades competentes e os casos e documentos onde é necessário realizá-lo.

**C3: Realizar cálculos comerciais derivados das operações comerciais aplicando as fórmulas matemáticas com rigor e precisão.**

CA 3.1. Explicar os principais conceitos de cálculo comercial como juros, desconto, margem, preço de custo do produto, preço de compra e preço de venda entre outros.

CA 3.2. Identificar os distintos elementos e métodos para calcular o preço final de venda.

CA 3.3. Num caso prático de venda com pagamento a prazo:

- Calcular os juros;
- Calcular as prestações;
- Calcular o preço final da operação, aplicando a fórmula adequada;
- Interpretar o resultado.

**CA 3.4.** Num caso prático de uma operação comercial:

- Identificar as diferentes componentes de custos;
- Calcular corretamente o montante total da compra ou da venda de diferentes produtos;
- Calcular os descontos, a taxa do IVA e o pagamento com rigor e precisão.

**C4: Preparar e realizar inventários físicos respeitando as normas de segurança e os prazos estabelecidos pela normativa comercial.**

**CA 4.1.** Distinguir entre os diferentes tipos de mercadorias habituais nas empresas de produção, comerciais e de serviços.

**CA 4.2.** Descrever os procedimentos administrativos relativos à receção, armazenagem, distribuição interna e expedição de mercadorias.

**CA 4.3.** Descrever o conceito de inventário e explicar a sua finalidade.

**CA 4.4.** Argumentar a necessidade de desenvolver um inventário e um controlo de mercadorias.

**CA 4.5.** Explicar as características dos diferentes métodos de controlo de inventários.

**CA 4.6.** Num caso prático, realizar um inventário contando visualmente as unidades e/ou usando um equipamento ou aplicativo informático para contar.

**CA 4.7.** Em diferentes casos práticos:

- Aplicar o método de controlo de inventário indicado;
- Realizar inventários atendendo aos diferentes níveis de existências.

**C5: Manusear aplicativos informáticos comerciais, nomeadamente: os de compra, venda, gestão de existências e gestão de clientes, de modo a corresponderem com as necessidades de informação da organização.**

**CA 5.1.** Identificar as funções e procedimentos fundamentais das aplicações de compra-venda, gestão de existências e gestão de clientes.

**CA 5.2.** Num suposto prático, de operações de compra e venda e utilizando aplicativos informáticos:

- Registrar as compras;
- Atualizar o arquivo de fornecedores;
- Digitalizar a documentação;
- Registrar a faturação das vendas;
- Atualizar o arquivo de clientes;
- Obter os documentos mercantis nos formatos definidos.

**CA 5.3.** Num suposto prático de gestão de clientes mediante o manuseio de um aplicativo de CRM (*Customer Relationship Management*):

- Identificar a informação proporcionada de clientes, produtos, distribuidores, agentes de venda, promoções e outros atores ou elementos do processo comercial;
- Utilizar as funções, procedimentos e utilidades do aplicativo com precisão, armazenando ou atualizando os dados proporcionados de clientes ou vendedores;
- Obter formulários simples, dados dos parâmetros relacionados com informação dos clientes;
- Obter informações de venda em diferentes formatos, prazos e parâmetros requeridos.

**CA 5.4.** Num caso prático de movimentação de mercadorias no armazém:

- Registrar os movimentos das existências;
- Obter com precisão o inventário de existências.

**CA 5.5.** Aplicar as opções de segurança e confidencialidade dos dados registados nas aplicações informáticas.

## Conteúdos:

### 1. Documentação comercial.

- 1.1. Conceito e importância dos registos na atividade económica;
- 1.2. Documentos comerciais: Orçamento, proposta de encomenda, nota de encomenda, guia de remessa, faturas, recibo, nota de crédito e de débito, nota de devolução, ordem de encomenda, prova de pagamento e outros;
- 1.3. Regras e usos comuns na documentação comercial;
- 1.4. Elaboração da documentação;
- 1.5. Classificação, tratamento e arquivo da documentação comercial;
- 1.6. Aplicações informáticas para a preparação e organização dos documentos comerciais;
- 1.7. Transmissão de informações comerciais dentro da empresa: confidencialidade e segurança sobre documentação comercial.

### 2. Normativa mercantil e fiscal vigente nas operações de compra e venda.

- 2.1. Legislação comercial;
- 2.2. Legislação fiscal e aduaneira;
- 2.3. Legislação em matéria de IVA;
- 2.4. Tramitação comercial e aduaneira.

### 3. Cálculo comercial.

- 3.1. Cálculo do preço de custo e de PVP (Preço de venda ao público);
- 3.2. Cálculo de margens e descontos;
- 3.3. Cálculo de impostos;
- 3.4. Cálculos de custos da atividade comercial: portes, embalagens e outros;
- 3.5. Cálculo de prestações e pagamentos a prazo;
- 3.6. Ferramentas e instrumentos para o cálculo aplicados à venda.

### 4. Elaboração de inventários.

- 4.1. Conceito de *stock* e inventário;
- 4.2. Tipos de inventários;
- 4.3. Elaboração e interpretação de inventários;
- 4.4. Controlo e organização de armazenagem das mercadorias: comparação de produtos inventariados, desvios, perdas e obsolescência dos produtos armazenados.

### 5. Utilização de aplicativos informáticos de gestão de compra e venda, gestão de armazém e relacionamento com clientes (CRM):

- 5.1. Informação e documentação envolvida no relacionamento com clientes;
- 5.2. Aplicativos informáticos de gestão de compra e venda;
- 5.3. Sistemas de gestão informática de armazéns;
- 5.4. Utilização de ferramentas de gestão de relação com o cliente (CRM) para obter informações sobre o cliente;
- 5.5. Utilização de ferramentas de gestão de pós-venda e fidelização;
- 5.6. Aplicação de sistemas de salvaguarda e proteção da informação.

## Outras capacidades associadas ao módulo

- Capacidade de organização;
- Integridade, confidencialidade e responsabilidade;
- Precisão nos cálculos;
- Rigor na aplicação de normas e trâmites e na elaboração de informação.

### Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

#### **Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

#### **O Professor / Formador deve:**

- Possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- Ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- Ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

### Requisitos de acesso ao módulo formativo

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º, 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

<b>MF4: ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DA TESOURARIA</b>		
<b>Código: MF203_3</b>	<b>Nível: 3</b>	<b>Duração: 90 Horas</b>
<b>Associado à UC203_3:</b> Realizar atividades administrativas de tesouraria.		

### Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

**C1: Preencher os documentos de cobrança e pagamentos, usando aplicativos informativos, cumprindo os Princípios Contabilísticos Geralmente Aceites (PCGA) e a legislação vigentes sobre procedimentos de tesouraria.**

- CA 1.1. Identificar e explicar as diferentes formas e meios de cobrança e pagamentos.
- CA 1.2. Explicar a finalidade e o conteúdo de documentos de cobrança e pagamento.
- CA 1.3. Identificar os aspetos básicos da legislação que permite a elaboração dos documentos de cobrança e pagamento.
- CA 1.4. Descrever as características dos livros de registo dos meios de pagamento.
- CA 1.5. Identificar as organizações, instituições e empresas ligadas à emissão de documentos de cobrança e pagamento.
- CA 1.6. Identificar os aspetos relacionados com a data de emissão e expiração dos documentos relacionados com as operações de cobrança e pagamento.
- CA 1.7. Preencher documentos de cobrança respeitando a legislação aplicável e cumprindo os Princípios Contabilísticos Geralmente Aceites (PCGA).
- CA 1.8. Elaborar documentos de cobrança e pagamento.
- CA 1.9. Em casos práticos de elaboração de documentos de cobrança e pagamento:
  - Identificar o documento;
  - Localizar a normativa reguladora;
  - Explicar a operação fiscal e económica que gera;
  - Explicar cada um dos seus conteúdos.
- CA 1.10. Num caso prático de transações económicas originárias de pagamentos:
  - Identificar o documento para ser preenchido;
  - Preencher cada documento de acordo com as normativas legais;
  - Realizar as anotações correspondentes aos movimentos.
- CA 1.11. Aplicar as técnicas de lançamento de caixa para o registo dos movimentos de acordo com as normas contabilísticas e os procedimentos internos utilizando, caso necessário, um aplicativo informático.

**C2: Aplicar as técnicas de recebimento e pagamento através de caixa seguindo os procedimentos da entidade com rigor e precisão.**

- CA 2.1. Efetuar pagamentos de acordo com a disponibilidade de caixa garantindo a verificação dos documentos de suporte, seguindo e cumprindo os procedimentos da empresa.
- CA 2.2. Emitir recibos que comprovam a operação de pagamento ou recebimento com exatidão e rigor no preenchimento e nos cálculos.
- CA 2.3. Verificar o saldo de acordo com os comprovativos das operações realizadas, comparando o saldo inicial e o final, remetendo os dados para os superiores.
- CA 2.4. Fazer o levantamento de necessidades de tesouraria de modo a garantir o cumprimento do plano de pagamento pré-definido.
- CA 2.5. Numa situação de pagamento aos fornecedores onde a disponibilidade de dinheiro não é suficiente para cumprir com todos os compromissos:
  - Fazer o levantamento do fundo existente;

- Selecionar os pagamentos a efetuar/liquidar;
- Controlar o fundo de caixa (saídas de dinheiro cash, cheque, transferências ou outros);
- Recorrer aos superiores em caso de indisponibilidade de tesouraria;
- Elaborar um relatório informativo para as chefias.

**CA 2.6.** Valorizar a importância de usar o fundo de caixa com responsabilidade, fiabilidade e confidencialidade, cumprindo as normas e assegurando a boa imagem da entidade.

**C3: Aplicar técnicas de fecho de caixa, calculando e justificando com documentos das operações efetuadas com rigor e precisão de forma sistemática e ordenada, visando à transparência da tesouraria.**

**CA 3.1.** Descrever a finalidade e o procedimento de fecho de caixa.

**CA 3.2.** Num suposto prático de fecho de caixa com documentos de crédito e débito:

- Classificar os diferentes documentos de débito e crédito encontrados com base na sua natureza e finalidade;
- Efetuar a contagem do numerário, cheques e outros seguindo os procedimentos de caixa;
- Registrar no livro de Caixa os documentos de recebimento e pagamento;
- Verificar o resultado do fecho de caixa comparando os registos feitos no livro de caixa e a concordância entre eles e remeter para a apreciação superior.

**CA 3.3.** Num caso de extravio de documento justificativo de caixa:

- Verificar todos os movimentos/operações efetuadas no dia: entradas e saídas;
- Registrar e calcular todos os valores próximos para detetar a falha do documento;
- Emitir uma declaração de responsabilidade.

**C4: Analisar o processo de liquidação dos impostos e liquidação de faturas vencidas, seguindo a normativa aplicável, com rigor e precisão.**

**CA 4.1.** Preencher formulários de impostos (INPS, IUR e SOAT) e juros cumprindo a forma e prazos legalmente estabelecidos.

**CA 4.2.** Identificar os prazos de vencimentos das faturas.

**CA 4.3.** Numa simulação de liquidação de faturas:

- Verificar a disponibilidade de tesouraria para efeito de liquidação;
- Emitir ordens de pagamento;
- Efetuar pagamentos de acordo com os dados processados e conferidos.

**CA 4.4.** Numa simulação de aplicação de descontos:

- Verificar a disponibilidade de tesouraria para efeito de liquidação dos impostos;
- Emitir ordens de pagamento;
- Efetuar pagamentos dos impostos de acordo com os dados processados e conferidos.

**C5: Realizar com rigor e precisão cálculos básicos de tesouraria aplicando as normas pertinentes a cada caso.**

**CA 5.1.** Explicar o conceito de juro simples e composto e a sua utilização na gestão de operações de tesouraria.

**CA 5.2.** Num suposto prático, onde se fornecem informações de operações de tesouraria realizar os cálculos dos juros produzidos em cada uma delas.

**CA 5.3.** Explicar o conceito de desconto de títulos de pagamento e a sua utilização na gestão de tesouraria.

**CA 5.4.** Numa situação real, perante o fornecimento de documentação e informações sobre o desconto de uma remessa de títulos de pagamento:

- Calcular o desconto correspondente à operação;
  - Calcular os juros de acordo com as informações fornecidas;
  - Verificar a documentação do banco para a remessa dos títulos de pagamento.
- CA 5.5.** Definir os conceitos de conta corrente e conta de crédito e seu uso na gestão de tesouraria.
- CA 5.6.** Numa situação real, perante o fornecimento de documentação e informações sobre os movimentos de uma conta corrente e de crédito:
- Preencher os movimentos da conta corrente nos documentos estabelecidos;
  - Preencher os movimentos da conta de crédito nos documentos estabelecidos;
  - Calcular os juros da conta de crédito.

## Conteúdos

### 1. Preparação e uso de documentos de cobrança e pagamento

- 1.1. Conceito e tipos de cobrança;
- 1.2. Conceito e tipos de pagamento;
- 1.3. Conceito de crédito;
- 1.4. Identificação de operações básicas na gestão das cobranças e os pagamentos;
- 1.5. Livro de caixa; Preenchimento;
- 1.6. Cartão de crédito e de débito;
- 1.7. Gestão de tesouraria através de banco *on-line*.

### 2. Instrumentos financeiros

- 2.1. Letra;
- 2.2. Título de pagamento pré-datado;
- 2.3. Cheque:
  - 2.3.1. Elaboração/preenchimento de um requerimento de pedido de cheque;
  - 2.3.2. Preenchimento de cheque;
  - 2.3.3. Guarda de cheque;
  - 2.3.4. Anulação de cheque;
  - 2.3.5. Pagamentos em cheque;
  - 2.3.6. Escrituração;
- 2.4. Outros instrumentos financeiros.

### 3. Gestão de fluxo/fundo de caixa

- 3.1. Conceito de fluxo/fundo de caixa;
- 3.2. Previsão de fluxo de caixa;
- 3.3. A importância dos comprovativos/recibos;
- 3.4. Organização e classificação documental: numérica, alfabética, cronológica e/ou tematicamente;
- 3.5. Normas e procedimentos de gestão de pequenos fundos de caixa;
- 3.6. Adiantamento de caixa;
- 3.7. Reconciliação;
- 3.8. Transação;
- 3.9. Segurança e confidencialidade da informação e documentação.

### 4. Identificação e tratamento de impostos e taxas

- 4.1. Impostos e taxas fundamentais;
- 4.2. Tabela tributária;
- 4.3. Cálculo de impostos;
- 4.4. Técnica de preenchimento de documentação fiscal e tributária;
- 4.5. Prazos;
- 4.6. Meios e prazos de apresentação de documentação.

### **Outras capacidades associadas ao módulo**

- Capacidade de organização;
- Integridade, confidencialidade, sigilo e responsabilidade;
- Precisão nos cálculos;
- Rigor no fecho da caixa;
- Rigor na aplicação de normas e trâmites na elaboração de informação.

### **Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**

#### **Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

#### **O Professor / Formador deve:**

- Possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- Ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- Ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

### **Requisitos de acesso ao módulo formativo:**

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º, 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

**MF5: PROCESSOS COM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS**

Código: MF198\_4

Nível: 4

Duração: 210 Horas

**Associado à UC198\_4:** Organizar processos administrativos para apresentação às instituições públicas.

**Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:**

	<b>Código</b>
■ <b>UNIDADE FORMATIVA 1:</b> GESTÃO ADMINISTRATIVA DOS PROCESSOS COM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS	<b>UF311</b>
■ <b>UNIDADE FORMATIVA 2:</b> TÉCNICAS DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DOCUMENTAL	<b>UF312</b>

**UNIDADE FORMATIVA 1: UF311 – Gestão administrativa dos processos com instituições públicas (130 HORAS)**

**Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)**

**C1: Identificar a estrutura, organização e os procedimentos de trabalho das administrações e as instituições públicas em Cabo Verde, distinguindo as relações fundamentais e os fluxos de informação.**

CA 1.1. Identificar os poderes estabelecidos na Constituição da República de Cabo Verde e descrever a função atribuída a cada um deles.

CA 1.2. Identificar e descrever as fontes da lei em conformidade com o sistema jurídico.

CA 1.3. Identificar e explicar as diferentes categorias e características das normas jurídicas, assim como os organismos que as produzem, aprovam e publicam.

CA 1.4. Explicar a estrutura da administração e das instituições públicas de Cabo Verde.

CA 1.5. Identificar e explicar a organização e o funcionamento da administração central e autárquica.

CA 1.6. Distinguir e explicar a organização e os órgãos de governo de cada um dos poderes públicos e das autarquias descrevendo suas funções.

CA 1.7. Com base em informações atuais relativas a assuntos da organização da administração pública:

- Identificar os órgãos de governo que têm relação com essa informação;
- Descrever as funções e os poderes dos órgãos identificados;

CA 1.8. Identificar a estrutura e conteúdos do Boletim Oficial e das suas secções.

**C2: Aplicar as regras de procedimento administrativo no preenchimento, elaboração e apresentação de documentos e formulários oficiais às instituições públicas.**

CA 2.1. Explicar os conceitos de ato administrativo e de procedimento administrativo.

CA 2.2. Identificar e aplicar a legislação sobre atos e procedimentos administrativos, nomeadamente a garantia dos particulares.

CA 2.3. Descrever as diferentes fases do procedimento administrativo em conformidade com os regulamentos aplicáveis.

CA 2.4. Explicar o significado do silêncio administrativo e a obrigação que tem a administração de dar resposta aos cidadãos.

CA 2.5. Elencar as características, os requisitos legais e o formato dos documentos oficiais mais comuns gerados em cada uma das fases do procedimento administrativo. (Despachos, portarias, circulares, avisos, comunicados).

- CA 2.6. Instruir diferentes tipos de documentação para apresentação às administrações públicas e para o registo notarial.
- CA 2.7. Identificar os documentos necessários e os prazos para a formulação e apresentação de relatórios diversos como as atividades realizadas ou as contas anuais etc., de acordo com os modelos e formatos estabelecidos.
- CA 2.8. Num caso prático de realização de solicitações e comunicações escritas para a administração:
- Identificar os modelos de formulários e minutas de requerimentos, de acordo com as solicitações;
  - Identificar a documentação a ser usada, as consequências da falta de resposta da administração, o órgão de apresentação e os prazos da solicitação;
  - Preencher os formulários, modelos ou documentação com precisão de acordo com os dados e informações disponíveis e os requisitos legalmente estabelecidos.
- CA 2.9. Explicar os direitos dos cidadãos nos casos de proceder à apresentação de documentos para a administração pública:
- O direito de obter cópia autenticada (com o carimbo oficial) do documento original entregue como prova da sua entrega;
  - O direito à obtenção de recibo confirmando a data de depósito do documento em particular;
  - O direito à devolução dos documentos originais, exceto se estes forem necessários no decurso de um procedimento administrativo e que sejam feitas cópias autenticadas no caso que não seja estritamente necessária a entrega do original;
  - O direito de acesso aos registos públicos;
  - O direito a ter acesso aos despachos sobre os requerimentos e conhecer o seu teor.

**C3: Distinguir os processos e procedimentos de contratação pública interpretando a normativa aplicável aos trâmites de preparação e apresentação.**

- CA 3.1. Identificar os processos e a documentação necessária para a participação em procedimentos de contratação pública.
- CA 3.2. Reconhecer a legislação sobre aquisições e contratações públicas.
- CA 3.3. Identificar as fontes de informação e anúncios públicos sobre os processos de contratação pública.
- CA 3.4. Explicar o conceito de contrato administrativo.
- CA 3.5. Distinguir as características dos diferentes tipos de contratos administrativos.
- CA 3.6. Interpretar a normativa sobre os processos de adjudicação dos contratos públicos.
- CA 3.7. Num caso prático de um concurso público descrever os conteúdos para a apresentação do *dossier* de resposta:
- Recursos humanos necessários para o cumprimento dos termos de referência;
  - Documentos anexos a apresentar;
  - Garantias em relação ao tipo de contrato;
  - Requisitos que devem ser cumpridos em relação ao orçamento, preço e revisão.

**C4: Distinguir os documentos legais necessários para o estabelecimento, funcionamento e organização jurídica das empresas comerciais, tendo em conta a legislação civil e comercial.**

- CA 4.1. Explicar as normativas da lei sobre a constituição das empresas comerciais.
- CA 4.2. Identificar as várias formas jurídicas das empresas.
- CA 4.3. Descrever o processo de constituição de uma sociedade comercial, indicando a legislação aplicável e os documentos legais que são gerados.
- CA 4.4. Identificar e explicar as diferentes funções dos órgãos das empresas comerciais.

- CA 4.5. Definir as características, estrutura, linguagem e estilo de escrita das atas das empresas comerciais.
  - CA 4.6. Especificar as funções dos notários, a estrutura e as características dos documentos notariais comuns no campo dos negócios.
  - CA 4.7. Distinguir as características e os aspetos mais significativos dos documentos de várias escrituras relativas à atividade empresarial.
  - CA 4.8. Definir a importância do desempenho dos notários na organização dos processos de criação e implementação das empresas comerciais.
  - CA 4.9. Definir as características e requisitos formais dos livros da sociedade, livros registos, inventários, livro-diário, livro de atas e outros.
- C5: Aplicar técnicas de recolha de informações legais decorrentes das atividades das organizações nomeadamente a legislação com elas relacionadas.**
- CA 5.1. Identificar fontes públicas de informação e bases de dados jurídicas.
  - CA 5.2. Aplicar técnica de pesquisa de informação oficial e legislativa como jurisprudência, subsídios, despachos ministeriais, circulares e contratos públicos.
  - CA 5.3. Redigir relatórios sobre novidades legais.
  - CA 5.4. Preparar documentação para apresentação às administrações públicas como, escrituras, livros da sociedade, contratos e outros documentos legais ou comerciais.
  - CA 5.5. Preparar e elaborar pareceres e informações sobre assuntos legais.

## Conteúdos

### 1. Organização da Administração Pública em Cabo Verde

- 1.1. A Constituição da República: estrutura e conteúdo;
- 1.2. A divisão dos poderes: poder executivo, legislativo e judicial;
- 1.3. Estrutura, competências, funcionamento e organização da administração e das instituições públicas em Cabo Verde (Administração central e local);
- 1.4. Trâmites administrativos nas instituições públicas e em outras organizações públicas ou privadas;
- 1.5. Identificação e interpretação de normas jurídicas, hierarquia, competência de elaboração e apresentação, aprovação e publicação;
- 1.6. O Boletim Oficial. Conteúdo e Séries (I,II,III).

### 2. Ação perante as administrações públicas.

- 2.1. O ato administrativo;
- 2.2. O procedimento administrativo: características, fases; a resposta da administração e o silêncio administrativo;
- 2.3. O recurso administrativo;
- 2.4. O processo contencioso administrativo: As fases do procedimento administrativo e dos recursos.

### 3. Contratação de empresas, instituições e administrações públicas.

- 3.1. Lei aplicável aos processos de adjudicação de contratos públicos (Regime Jurídico dos Contratos Administrativos);
- 3.2. Formas e conteúdos do contrato;
- 3.3. Procedimento geral de contratação: Contratação direta e aquisição competitiva;
- 3.4. Termos de referência;
- 3.5. Procedimentos de tramitação;
- 3.6. Adjudicação de concursos;
- 3.7. Formalização de contratos;
- 3.8. Fontes de informação e anúncio dos contratos públicos;
- 3.9. A Lei de aquisições públicas e a Agência de Regulação das Aquisições Públicas (ARAP).

**4. Documentação legal da Constituição e do funcionamento regular da empresa.**

- 4.1. Tipos de empresas, de acordo com a sua forma jurídica: características e formalidades de constituição;
- 4.2. Documento de constituição e funcionamento das diversas formas legais das empresas; Requisitos exigidos pela lei geral aplicável; Documentação para registo notarial;
- 4.3. Lei das empresas comerciais;
- 4.4. Obrigações contabilísticas; Legislação contabilística vigente (SNCRF); Os documentos, modelos, prazos e formatos de apresentação de contas;
- 4.5. Obrigações fiscais;
- 4.6. Obrigações de trabalho;
- 4.7. Registo público.

**UNIDADE FORMATIVA 2: UF312 – Técnicas de gestão e organização documental (80 HORAS)**

**Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)**

**C1: Interpretar as normas e técnicas específicas de gestão e arquivo de documentos por forma a garantir o rigor no tratamento dos dados e a facilitar a recuperação e o acesso posterior com rapidez e segurança.**

- CA 1.1. Identificar os tipos de documentos habituais nas organizações públicas e privadas;
- CA 1.2. Identificar as regras de ordenação e classificação de arquivos habituais nas organizações: alfabéticas, numéricas, alfanuméricas e outras.
- CA 1.3. Explicar as técnicas de registo e arquivo documental que se podem aplicar numa instituição pública ou privada;
- CA 1.4. Perante um caso prático de arquivo de documentos, identificar:
  - Os tipos de documentos;
  - As técnicas de gestão documental específicas aplicáveis.

**C2: Aplicar técnicas de classificação, registo, arquivo e controlo habituais na organização de documentação administrativa, utilizando arquivos físicos ou informáticos.**

- CA 2.1. Classificar e organizar os documentos administrativos de acordo com as normas e sistemas de classificação e catalogação de informação, de modo a permitir a sua fácil localização.
- CA 2.2. Identificar os suportes de arquivo e registo mais comumente utilizados, em função das características das informações.
- CA 2.3. Organizar fisicamente a documentação no arquivo de modo a permitir uma fácil localização dos documentos.
- CA 2.4. Arquivar os documentos em pastas específicas, permitindo assegurar a sua durabilidade e conservação.
- CA 2.5. Utilizar *software* para guardar e localizar documentos de forma organizada e acessível.
- CA 2.6. Controlar os documentos e arquivos de modo a facilitar a recuperação e acesso rápido às informações necessárias.
- CA 2.7. Num caso prático em que se estabelecem as necessidades da organização dos documentos:
  - Analisar os tipos de documentos existentes;
  - Classificar e enumerar os documentos;
  - Catalogar conforme o tipo e assunto;
  - Determinar os suportes de arquivo e registo mais apropriados.
- CA 2.8. Determinar procedimentos de consulta e conservação de documentos e informações.
- CA 2.9. Identificar o conceito de arquivo morto e seu tratamento.

**C3: Atualizar e manter a documentação e arquivo de modo a conservar a sua fiabilidade e autenticidade.**

- CA 3.1. Identificar e registar as mudanças a efetuar nos documentos e proceder à atualização conforme os procedimentos da organização.
- CA 3.2. Manter atualizado o arquivo de acordo com as normas da organização, prudência e responsabilidade no tratamento dos processos.
- CA 3.3. A partir de novos dados, atualizar e eliminar registos de arquivos e bases de dados com precisão, guardando sempre uma cópia da base de dados:
  - Expurgar os dados atuais;
  - Classificar os dados novos;
  - Catalogar esses dados conforme o assunto e conteúdo;
  - Selecionar os dados a atualizar;

- Eliminar os que já não são necessários;
- Registar as mudanças efetuadas.

**C4: Identificar e aplicar os normativos e a legislação sobre proteção de dados e conservação de documentos estabelecidos para as empresas e instituições públicas, para garantir a segurança e confidencialidade da informação.**

- CA 4.1.** Descrever os distintos níveis de proteção, segurança e acesso à informação.
- CA 4.2.** Analisar as normas de segurança na gestão de arquivos e interpretação dos protocolos estabelecidos, de acordo com a legislação cabo-verdiana em vigor.
- CA 4.3.** Aplicar as normas de segurança estabelecidas para a utilização das bases de dados com rigor e precisão, de modo a preservar a fiabilidade dos dados.
- CA 4.4.** Conservar os dados dos documentos aplicando as normas de segurança na gestão de arquivos e interpretação dos protocolos estabelecidos.
- CA 4.5.** Produzir cópias de segurança dos arquivos informáticos e de outros tipos de arquivos, para garantir a guarda dos dados, seguindo os procedimentos específicos para o efeito.
- CA 4.6.** Num caso prático, garantir a segurança das informações arquivadas:
- Identificar as normas de segurança aplicáveis;
  - Aplicar normas de segurança conforme a importância dos documentos;
  - Assinalar os documentos confidenciais e guardar em lugares seguros e próprios;
  - Detetar erros de procedimento no acesso e consulta da informação confidencial.

## Conteúdos:

### 1. O Processo de arquivo e gestão documental e sua importância.

- 1.1. Conceito e tipologia de arquivo e gestão documental;
- 1.2. Importância do arquivo na gestão documental;
- 1.3. A importância da gestão documental nas organizações;
- 1.4. Perfil de um técnico de arquivo.

### 2. Técnicas de registo e arquivo de documentos.

- 2.1. Etapas no registo e arquivo de documentos;
- 2.2. Tipos de arquivo documental;
- 2.3. A preparação do processo para arquivo:
  - 2.3.1. Tipologia de documentos;
  - 2.3.2. Classificação dos documentos;
  - 2.3.3. Identificação de suportes físicos para arquivo: mobiliário, elementos de arquivo e pastas.
- 2.4. Reprodução e confrontação da informação de arquivo documental com a digital.
- 2.5. Sistemas de classificação e catalogação de informação:
  - 2.5.1. Finalidade e objetivos;
  - 2.5.2. Índices de arquivo: atualização;
  - 2.5.3. Catalogação e numeração de documentos.
- 2.6. Gestão de documentação:
  - 2.6.1. Organização de arquivos, armazenagem, conservação, expurgo e controlo;
  - 2.6.2. Procedimento de gestão de arquivo morto.

### 3. Acesso, guarda, atualização e recuperação da informação arquivada.

- 3.1. Regras básicas para consulta e manuseamento de documentos;
- 3.2. Acesso, consulta e recuperação da documentação;
- 3.3. Atualização da documentação;
- 3.4. Guarda, preservação e restauro da informação/documentação.

#### **4. Uso de aplicativos informáticos de gestão documental.**

- 4.1. Gestão de bases de dados documentais;
- 4.2. Aplicativos informáticos de arquivo.

#### **5. Proteção de dados e conservação de documentos.**

- 5.1. Legislação e normas de proteção de dados e conservação de documentação;
- 5.2. Técnicas e meios de segurança de documentação;
- 5.3. Níveis de proteção e de segurança: determinação;
- 5.4. Autorizações de acesso ou consulta à informação e documentação;
- 5.5. Detecção de erros no procedimento de acesso, segurança e confidencialidade da informação e documentação;
- 5.6. Aplicação das normas de segurança na gestão de arquivos e interpretação dos protocolos estabelecidos;
- 5.7. Cópias de segurança.

#### **Outras capacidades associadas ao módulo**

- Capacidade de empatia e de estabelecer contatos;
- Honestidade e confidencialidade no tratamento das informações;
- Importância de manter-se atualizado e informado;
- Orientação para o cumprimento dos objetivos, prazos e requisitos;
- Preocupação com os detalhes;
- Proclividade;
- Valorização do rigor e precisão nas informações;
- Visão global.

#### **Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**

##### **Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

##### **O Professor / Formador deve:**

- Possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- Ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- Ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

#### **Requisitos de acesso ao módulo formativo:**

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º, 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF6: APLICATIVOS INFORMÁTICOS DE ESCRITÓRIO		
Código: MF199_3	Nível: 3	Duração: 130 Horas
Associado à UC199_3: Manusear aplicativos informáticos de escritório.		

**Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:**

	Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1: FERRAMENTAS INFORMÁTICAS BÁSICAS DE COMUNICAÇÃO E PESQUISA DE INFORMAÇÃO	UF313
■ UNIDADE FORMATIVA 2: APLICATIVOS INFORMÁTICOS DE PROCESSAMENTO DE TEXTOS	UF314
■ UNIDADE FORMATIVA 3: APLICATIVOS INFORMÁTICOS DE FOLHA DE CÁLCULO	UF315
■ UNIDADE FORMATIVA 4: APLICATIVOS INFORMÁTICOS DE BASE DE DADOS	UF316
■ UNIDADE FORMATIVA 5: APLICATIVOS INFORMÁTICOS PARA APRESENTAÇÕES GRÁFICAS DE INFORMAÇÃO	UF317

**UNIDADE FORMATIVA 1: UF313 – Ferramentas informáticas básicas de comunicação e pesquisa de informação (20 HORAS)**

**Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)**

**C1: Comprovar o funcionamento do equipamento informático disponível, garantindo sua operacionalidade.**

- CA 1.1. Comprovar o funcionamento básico do equipamento informático e o cumprimento das normas de segurança e confidencialidade eletrônicos.
- CA 1.2. Comprovar as conexões de rede e os acessos aos ficheiros partilhados e sítios *web* necessários, confirmando sua disponibilidade ao iniciar o sistema operacional.
- CA 1.3. Ligar e desligar o computador e os periféricos de uso frequente.
- CA 1.4. Detetar e resolver o funcionamento incorreto dos equipamentos ou aplicativos informáticos no nível de utilizador recorrendo, caso necessário, aos manuais de apoio ou aos responsáveis técnicos.

**C2: Manusear no nível de utilizador as funções do sistema operacional, relativas ao trabalho com ficheiros eletrónicos.**

- CA 2.1. Diferenciar componentes *hardware* e *software* num sistema informático.
- CA 2.2. Identificar o *hardware* do computador, apontando as funções básicas.
- CA 2.3. Distinguir o *software* do sistema e da aplicação.
- CA 2.4. Usar os aplicativos essenciais fornecidos pelo sistema operacional, configurando as opções básicas do ambiente de trabalho.
- CA 2.5. Distinguir os periféricos de entrada e saída.
- CA 2.6. Dominar as operações básicas dos aplicativos de escritório.
- CA 2.7. Instalar os complementos e utilidades necessários para o funcionamento dos aplicativos não contidos no padrão de instalação do sistema informático, usando os assistentes disponíveis e seguindo as regras dos responsáveis técnicos.
- CA 2.8. Identificar as ferramentas do sistema operacional que fornecem segurança e confidencialidade à informação, identificando os programas necessários programas de *firewall* e antivírus.

CA 2.9. Utilizar os manuais de apoio, sistemas de consulta *on-line* ou ferramentas de colaboração em caso de dúvidas ou problemas na utilização dos aplicativos.

**C3: Obter, recuperar e organizar informação dentro de um sistema e na rede Internet e Intranet, de modo preciso e eficiente.**

CA 3.1. Identificar e priorizar as fontes de informação em função da fiabilidade e facilidade de acesso.

CA 3.2. Identificar os tipos de pesquisa disponíveis, valorizando as suas vantagens e desvantagens.

CA 3.3. Pesquisar informações com critérios precisos, na Internet ou em redes de arquivos.

CA 3.4. Utilizar eficazmente critérios de pesquisa na Internet para restringir o número de resultados obtidos, elegendo as fontes mais fiáveis.

CA 3.5. Obter informação de Internet e outras fontes, com agilidade, utilizando distintas ferramentas de pesquisa.

CA 3.6. Limpar e homogeneizar os resultados das pesquisas, corrigindo os erros.

CA 3.7. Arquivar os dados obtidos, criando os documentos intermédios que permitem sua posterior utilização, nomeando e renomeando arquivos ou pastas e estabelecendo acessos diretos, caso necessário.

CA 3.8. Identificar os riscos e níveis de segurança de um *browser* de Internet, descrevendo as suas características.

CA 3.9. Respeitar as normas de segurança e privacidade no acesso e pesquisa da informação disponível na rede.

CA 3.10. Identificar os aspetos básicos dos regulamentos sobre direitos de autor que afetam a utilização de conteúdo na Internet.

CA 3.11. Num caso prático de pesquisa de informação necessária:

- Identificar e localizar as fontes de informação Intranet ou Internet apropriadas para o tipo de informações necessárias;
- Pesquisar a informação, aplicando os critérios de restrição apropriados;
- Obter e recuperar informações;
- Identificar, se necessário, os direitos de autor da informação obtida;
- Registrar e guardar as informações, usando os formatos e localizações adequados ao posterior uso da informação;
- Organizar as fontes de informação na Internet, para uma rápida localização e reutilização posterior.

**C4: Usar o e-mail e outros aplicativos de comunicação na rede de modo eficiente, garantindo a segurança, integridade e confidencialidade das informações transmitidas.**

CA 4.1. Identificar os benefícios, procedimentos e assistentes dos aplicativos de correio eletrónico e outras utilidades de comunicação.

CA 4.2. Explicar a importância de respeitar as regras de segurança e proteção de dados na gestão das comunicações eletrónicas.

CA 4.3. Organizar e manter atualizados os contatos do *e-mail* e agenda eletrónica.

CA 4.4. Identificar as regras de etiqueta geralmente aceites nas comunicações de Internet.

CA 4.5. Num caso prático de gestão de *e-mail* ou outras comunicações:

- Registrar as informações de entrada e saída;
- Utilizar os benefícios das diferentes opções de pasta;
- Arquivar a correspondência segundo critérios de classificação recebida;
- Aplicar as funções para mover, copiar ou tirar informações que garantam a segurança, integridade e confidencialidade dos dados.

## Conteúdos:

### 1. Funcionamento básico dos equipamentos informáticos.

- 1.1. Componentes de um equipamento de computação: *Hardware*, *software*, periféricos e consumíveis;
- 1.2. Uso básico dos sistemas operacionais habituais:
  - 1.2.1. Sistema operacional;
  - 1.2.2. Interface;
  - 1.2.3. Pastas e arquivos;
  - 1.2.4. Ferramentas e aplicativos do sistema operacional;
  - 1.2.5. Elementos da configuração do sistema operacional;
  - 1.2.6. Utilização de contas de usuário;
  - 1.2.7. Realização de *Backup*.
- 1.3. Operações básicas num ambiente de rede.
- 1.4. Uso dos assistentes na atualização dos aplicativos de escritório.

### 2. Internet e as pesquisas de informação.

- 2.1. A Internet: conceito, surgimento e evolução;
- 2.2. Terminologias;
- 2.3. Acesso à Internet;
- 2.4. Uso de Internet dentro das empresas;
- 2.5. Segurança e ética no uso da Internet;
- 2.6. Uso de *browsers*: características, utilidades e organização das páginas de Internet;
- 2.7. Técnicas e ferramentas de pesquisa e recuperação de informação na Internet;
- 2.8. Gestão de arquivos e de segurança em Internet e intranet;
- 2.9. Importação de informações;
- 2.10. Compactação e descompactação de arquivos;
- 2.11. Direitos de autor.

### 3. Uso e configuração de *e-mail* e ferramentas de comunicação.

- 3.1. Termos e definições;
- 3.2. Funcionamento;
- 3.3. Gestão de correio eletrónico;
- 3.4. Etiqueta nas comunicações eletrónicas;
- 3.5. *Webmail* e aplicativos de *e-mail*;
- 3.6. Outras ferramentas de comunicação eletrónica.

**UNIDADE FORMATIVA 2: UF314 – Aplicativos informáticos de processamento de textos (20 HORAS)**

**Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)**

**C1: Produzir textos alfanuméricos num teclado estendido, aplicando as técnicas mecanográficas com domínio e precisão.**

- CA 1.1. Organizar os elementos e espaços de trabalho.
- CA 1.2. Manter a posição correta do corpo no teclado (posição dos braços, pulsos e mãos), para atingir uma maior velocidade de escrita e evitar riscos ergonômicos de postura inadequada.
- CA 1.3. Identificar a posição dos dedos nas fileiras do teclado alfanumérico.
- CA 1.4. Usar o método de escrita ao tato, em texto de dificuldade progressiva e tabelas.
- CA 1.5. Atingir os requisitos necessários de velocidade (mínimo de 200 PPM) de escrita e precisão (máximo um erro por minuto).
- CA 1.6. Aplicar as regras para a apresentação de diferentes tipos de documentos.
- CA 1.7. Localizar e corrigir erros de digitação.

**C2: Identificar as funcionalidades, procedimentos e assistentes dos aplicativos de processamento de textos, descrevendo as suas características.**

- CA 2.1. Identificar a estrutura, funções e assistentes de um processador de textos.
- CA 2.2. Discernir o tipo de informações que devem ser tratadas com um aplicativo de processamento de textos.
- CA 2.3. Configurar por meio do assistente, caso necessário, o ambiente de trabalho no aplicativo de modo adequado às tarefas a realizar.
- CA 2.4. Instalar complementos ou utilitários não incluídos na instalação básica do aplicativo de processamento de textos.
- CA 2.5. Utilizar os manuais de apoio, sistemas de consulta *on-line* ou ferramentas de colaboração em caso de dúvidas ou problemas na utilização do aplicativo.
- CA 2.6. Identificar as funções que garantem os padrões de segurança, a integridade e a confidencialidade dos dados.

**C3: Produzir documentos administrativos manuseando aplicativos informáticos de processamento de textos, permitindo recolher, organizar e processar informações, respeitando as normas ortográficas, visuais e organizacionais.**

- CA 3.1. Caracterizar os diferentes tipos de documentos administrativos, bem como as funções do processador de texto para sua preparação.
- CA 3.2. Redigir documentos a partir da informação disponibilizada, seja manuscrita, gravação de voz ou outros suportes com correção gramatical, aplicando as regras de estrutura.
- CA 3.3. Arquivar documentos administrativos num formato adequado, de acordo com critérios de arquivo e com o tipo de documento.
- CA 3.4. Criar um formato de texto para documentos de uso frequente, utilizando o processador de texto.
- CA 3.5. Identificar falhas, omissões e erros nos dados introduzidos nos documentos, com ajuda dos assistentes da aplicação de escritório e, caso necessário, corrigi-los.
- CA 3.6. Inserir, caso necessário, elementos que permitam uma melhor organização e compreensão dos documentos tais como, cabeçalhos, rodapés, numeração, índice automático, bibliografia e outros.
- CA 3.7. Integrar nos textos objetos, gráficos, tabelas, planilhas, *hiperlinks* entre outros.
- CA 3.8. Inserir textos e dados obtidos de diversas fontes citando-as, caso necessário, e respeitando os direitos de autor.
- CA 3.9. Reutilizar ou eliminar a informação contida nos documentos de trabalho, respeitando as normas de segurança e confidencialidade.

**CA 3.10.** Confrontar o documento eletrônico com o documento impresso, fazendo a correção necessária e garantindo a qualidade do mesmo.

**CA 3.11.** Num caso prático, no que se refere a diferentes tipos de documentos e informações:

- Criar, nomear ou renomear os diferentes arquivos ou pastas;
- Criar os estilos de formatação adequados e aplicá-los ao documento;
- Redigir o documento com os dados fornecidos e outras fontes de informação adequadas, guardando-as adequadamente;
- Integrar objetos no texto;
- Formatar textos introduzindo cabeçalho, índice, rodapés, numeração, paginação, entre outros;
- Localizar e corrigir possíveis erros;
- Aplicar as normas de segurança e confidencialidade da documentação.

## Conteúdos

### 1. Edição de texto alfanumérico no teclado estendido.

- 1.1. Componentes de um computador;
- 1.2. Postura corporal;
- 1.3. Colocação dos dedos;
- 1.4. Desenvolvimento de habilidades de digitação:
  - 1.4.1. Escrita de palavras simples;
  - 1.4.2. Escrita de palavras de dificuldade crescente;
  - 1.4.3. Maiúsculas e minúsculas, paginação e pontuação;
  - 1.4.4. Cabeçalhos e rodapés;
  - 1.4.5. Marcas e numeração;
  - 1.4.6. Inserção de componentes;
  - 1.4.7. Cópia de textos com velocidade controlada.
- 1.5. Correção de erros.

### 2. Introdução à apresentação de documentos.

- 2.1. Tipos de documentos: formatos e utilidades;
- 2.2. Aplicação de técnicas para a apresentação de documentos;
- 2.3. Fontes de informação: normas de citação e regras para referências bibliográficas;
- 2.4. Objetivos que são obtidos com certas estruturas, formatos, fontes, cores e outros.

### 3. Conceitos gerais e características básicas do processador de texto.

- 3.1. Estrutura, funções e assistentes dum processador de texto e dos aplicativos de edição;
- 3.2. Gestão de pastas e arquivos;
- 3.3. Inicialização do aplicativo;
- 3.4. Configuração do aplicativo;
- 3.5. Descrição do ambiente de trabalho do aplicativo;
- 3.6. Opções de visualização;
- 3.7. Uso de manuais de apoio dos aplicativos;
- 3.8. Guardar documentos;
- 3.9. Procedimentos de proteção de dados;
- 3.10. Cópias de Segurança.

### 4. Elaboração de documentos e modelos usando processadores de texto.

- 4.1. Tipos e formatos de documentos, planilhas e formulários;
- 4.2. Edição de textos, tabelas e colunas;
- 4.3. Inserção e tratamento básico de imagens e outros objetos do próprio aplicativo ou de outros;

- 4.4. Correção de documentos;
- 4.5. Uso de ferramentas de pesquisa ortográfica e gramatical;
- 4.6. Combinação de documentos entre si e com bases de dados ou outras fontes de dados;
- 4.7. Aplicação de normas para a apresentação de documentos: estilos, cor e tipo de letra;
- 4.8. Configuração de documentos para impressão;
- 4.9. Inter-relações com outros aplicativos.

**UNIDADE FORMATIVA 3: UF315 – Aplicativos informáticos de folha de cálculo (30 HORAS)**

**Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)**

**C1: Identificar as funcionalidades, procedimentos e ferramentas da folha de cálculo, descrevendo as suas características.**

- CA 1.1. Identificar a estrutura, funções e assistentes de uma folha de cálculo.
- CA 1.2. Explicar as características das informações que devem ser tratadas com um aplicativo de folha de cálculo.
- CA 1.3. Utilizar os manuais de apoio, sistemas de consulta *on-line* ou ferramentas de colaboração em caso de dúvidas ou problemas na utilização do aplicativo.
- CA 1.4. Identificar as funções que garantem os padrões de segurança, a integridade e a confidencialidade dos dados.

**C2: Manusear aplicativos informáticos de folha de cálculo com habilidade e precisão, garantindo a automatização de cálculos, criação e configuração de gráficos e tabelas e demais operações de gestão de informação numérica, a fim de produzir os documentos necessários com fiabilidade e qualidade.**

- CA 2.1. Configurar por meio do assistente, caso necessário, o ambiente de trabalho no aplicativo de modo adequado às tarefas a realizar.
- CA 2.2. Criar os livros das folhas de cálculo relacionando as distintas partes das folhas, caso necessário, arquivando-as no lugar requerido de acordo com as normas de arquivo da organização e o tipo de documento.
- CA 2.3. Usar títulos representativos, cabeçalhos, rodapés e outros aspetos das configurações do documento nas folhas de cálculo, de acordo com o documento a apresentar.
- CA 2.4. Aplicar o formato dos dados e das células de acordo com o tipo de informação contida, facilitando o seu tratamento posterior.
- CA 2.5. Utilizar as fórmulas e funções básicas ou de uso frequente nas folhas de cálculo com precisão, comprovando os resultados obtidos.
- CA 2.6. Filtrar dados a partir de tabelas elaboradas.
- CA 2.7. Estabelecer as palavras passe para as células, as folhas e os livros que o requerem para o adequado controlo de acesso.
- CA 2.8. Elaborar gráficos necessários de forma exata, rápida e clara através do assistente ou manualmente, estabelecendo os intervalos de dados precisos, aplicando o formato e títulos representativos e determinando a colocação adequada ao tipo de informação requerida.
- CA 2.9. Estabelecer a configuração das páginas e da área de impressão através das utilidades do aplicativo, com a qualidade, modo de apresentação da informação e número de cópias necessárias.
- CA 2.10. Importar e/ou exportar dados de outros aplicativos de apresentação, banco de dados e processamento de textos.
- CA 2.11. Realizar a transferência, cópia ou eliminação dos documentos de folha de cálculo supervisionado seu conteúdo e aplicando as normas de segurança e confidencialidade da informação.

**Conteúdos**

**1. Conceitos gerais e características básicas dos aplicativos de folha de cálculo.**

- 1.1. Estrutura, funções e assistentes da folha de cálculo;
- 1.2. Inicialização do aplicativo;
- 1.3. Configuração do aplicativo;
- 1.4. Descrição do ambiente de trabalho do aplicativo;
- 1.5. Opções de visualização (zoom, visualização, imobilização das áreas de cálculo de folha, etc.);
- 1.6. Estrutura, funções e assistentes de uma folha de cálculo;

- 1.7. Uso de manuais de apoio dos aplicativos;
- 1.8. Procedimentos de proteção de dados. Cópias de Segurança.

**2. Elaboração de documentos e planilhas usando folhas de cálculo.**

- 2.1. Deslocamento pela folha de cálculo;
- 2.2. Introdução de dados na folha de cálculo;
- 2.3. Edição e modificação da folha de cálculo;
- 2.4. Armazenamento e recuperação de um livro;
- 2.5. Operações com intervalos;
- 2.6. Modificação da aparência de uma folha de cálculo;
- 2.7. Uso de fórmulas e funções;
- 2.8. Inclusão de gráficos para representar as informações em folhas de cálculos;
- 2.9. Inclusão de outros elementos dentro de uma folha de cálculo;
- 2.10. Trabalho com dados;
- 2.11. Uso das ferramentas para revisão e trabalho com pastas partilhadas;
- 2.12. Importação de informação de outros aplicativos;
- 2.13. Criação de tabelas e gráficos dinâmicos;
- 2.14. Uso de opções de trabalho em grupo, controlo de versões e verificação de mudanças, entre outros;
- 2.15. Preparação de vários tipos de documentos (faturas, orçamentos ou inventários, entre outros);
- 2.16. Configuração de documentos para impressão.

**UNIDADE FORMATIVA 4: UF316 – Aplicativos informáticos de base de dados (40 HORAS)**

**Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)**

**C1: Identificar as características, funcionalidades, procedimentos e ferramentas dos aplicativos de gestão de bases de dados.**

- CA 1.1. Identificar as funções de um aplicativo de gestão de bases de dados.
- CA 1.2. Explicar as funções dos assistentes disponíveis no aplicativo.
- CA 1.3. Discernir as características das informações que devem ser tratadas com um aplicativo de gestão de base de dados.
- CA 1.4. Descrever a importância do manuseio adequado da opção de relatórios das bases de dados e sua capacidade de adaptação a um leque muito amplo de necessidades das organizações.
- CA 1.5. Utilizar os manuais de apoio, sistemas de consulta *on-line* ou ferramentas de colaboração em caso de dúvidas ou problemas na utilização do aplicativo.
- CA 1.6. Identificar as funções que garantem os padrões de segurança, a integridade e a confidencialidade dos dados.

**C2: Operar com bases de dados com o objetivo de obter e registrar informação, mantendo sempre a integridade, segurança e confidencialidade dos dados.**

- CA 2.1. Configurar através do assistente, caso necessário, o ambiente de trabalho no aplicativo de modo adequado às atribuições.
- CA 2.2. Obter os dados necessários para a realização das atribuições das bases de dados disponíveis, conforme as normas de segurança e confidencialidade aplicáveis.
- CA 2.3. Apresentar os dados contidos na base de dados com o formato, ordem e distribuição mais conveniente, utilizando títulos representativos em função do objetivo do documento e filtrando-os de acordo com as necessidades e instruções recebidas.
- CA 2.4. Inserir dados em bases de dados conforme as normas de integridade e segurança.
- CA 2.5. Identificar e explicar as diferentes opções numa base de dados relacional para a criação, desenho, visualização e modificação de tabelas.
- CA 2.6. Descrever os conceitos de campo e de registo, bem como sua funcionalidade nas tabelas de base de dados.
- CA 2.7. Diferenciar os diferentes tipos de dados que podem ser armazenados numa tabela de uma base de dados.
- CA 2.8. Diferenciar os tipos de relacionamentos que se podem apresentar entre duas tabelas: um para um e um para vários.
- CA 2.9. Identificar e criar diferentes tipos de consultas, usando os distintos métodos que oferecem os aplicativos.
- CA 2.10. Executar consultas a fim de obter os resultados necessários e em condições de segurança, evitando possíveis perdas de dados.
- CA 2.11. Diferenciar os tipos de formatos dos formulários, de acordo com seu uso.
- CA 2.12. Identificar e criar diferentes tipos de formulários por meio de funções de introdução e alteração de dados e imagens, usando os distintos métodos que oferecem os aplicativos.
- CA 2.13. Ordenar e filtrar dados numa base de dados a partir de uma tabela elaborada numa folha de cálculo.
- CA 2.14. Preparar envelopes e etiquetas a partir de tabelas das bases de dados.
- CA 2.15. Elaborar relatórios usando diferentes métodos, de acordo com a classificação e agrupamento de dados assim como sua distribuição.

## Conteúdos

### 1. Introdução e conceitos gerais do aplicativo de base de dados.

- 1.1. Conceito de uma base de dados;
- 1.2. Aplicações de gestão de bases de dados;
- 1.3. Elementos básicos da base de dados relacionais:
  - 1.3.1. Tabelas: Colunas (campos) e Linhas (registos);
  - 1.3.2. Tipos de dados;
  - 1.3.3. Relações entre tabelas;
  - 1.3.4. Restrições de integridade e consistência de dados.
- 1.4. Inicialização e finalização do aplicativo de base de dados;
- 1.5. Gestão de pastas e arquivos: criação, gravação, fecho e abertura duma base de dados;
- 1.6. Configuração do aplicativo;
- 1.7. Descrição do ecrã do aplicativo;
- 1.8. Opções de visualização;
- 1.9. Uso de manuais de apoio dos aplicativos;
- 1.10. Recuperação e manutenção de ferramentas de base de dados;
- 1.11. Procedimentos de proteção de dados. Cópias de Segurança.

### 2. Uso de base de dados.

- 2.1. Criação e inserção de dados em tabelas;
- 2.2. Edição da base de dados;
- 2.3. Alterações na estrutura das tabelas e criação de relacionamentos;
- 2.4. Criação de consultas;
- 2.5. Conceção de formulários;
- 2.6. Elaboração de relatórios;
- 2.7. Pesquisa e filtragem de informações;
- 2.8. *Design* e criação de macros.

**UNIDADE FORMATIVA 5: UF317 – Aplicativos informáticos para apresentações gráficas de informação (20 HORAS)**

**Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)**

**C1: Identificar as funcionalidades, procedimentos e assistentes dos aplicativos de apresentações gráficas, descrevendo as suas características.**

- CA 1.1. Identificar a estrutura, funções e assistentes de um aplicativo de apresentação gráfica.
- CA 1.2. Identificar o tipo de informações que devem ser tratadas com um aplicativo de apresentação gráfica.
- CA 1.3. Utilizar os manuais de apoio, sistemas de consulta *on-line* ou ferramentas de colaboração em caso de dúvidas ou problemas na utilização do aplicativo.
- CA 1.4. Identificar as funções que garantem os padrões de segurança, a integridade e a confidencialidade dos dados.

**C2: Desenhar apresentações adaptadas às diferentes organizações e objetivos de comunicação.**

- CA 2.1. Explicar a importância das apresentações para a imagem que transmite uma entidade e para abranger os objetivos da comunicação.
- CA 2.2. Selecionar e obter informações, imagens e dados necessários para a concepção da apresentação, respeitando as normas de propriedade intelectual.
- CA 2.3. Identificar as regras de uso e *copyright* dos bancos de imagens *on-line*.
- CA 2.4. Descrever as regras básicas de composição, cor e tipografia fundamental que deve cumprir uma apresentação.
- CA 2.5. Advertir a importância que tem a verificação dos resultados e a retificação de erros com antecedência e disponibilizar as apresentações às pessoas ou entidades destinatárias, bem como o respeito dos prazos e a forma estabelecida de entrega.
- CA 2.6. Num caso prático, que exige o desenvolvimento de uma apresentação a partir de certa informação e documentação, um público-alvo, manual de estilo e identidade corporativa:
  - Selecionar o formato mais adequado para cada tipo de informação;
  - Selecionar as fontes tipográficas mais adequadas, avaliando a sua legibilidade;
  - Fazer a sua composição, respeitando os princípios da harmonia, proporção, equilíbrio, simetria, entre outros;
  - Escolher a forma de apresentação mais adequada a cada caso (no monitor, em rede, *slides*, animada com computador e sistema de projeção, papel ou outro *media*).

**C3: Manusear aplicativos informáticos de criação de apresentações gráficas para partilha de informação e comunicação, de acordo com diferentes normas e padrões de imagem corporativa.**

- CA 3.1. Configurar por meio do assistente, caso necessário, o ambiente de trabalho no aplicativo de modo adequado às tarefas assinaladas.
- CA 3.2. Elaborar apresentações de apoio às exposições de um orador com habilidade, de acordo com as instruções recebidas, respeitando as normas de estilo da organização.
- CA 3.3. Inserir objetos necessários nas apresentações: tabelas, gráficos, folhas de cálculo, fotografias, desenhos, organogramas, arquivos de som e vídeo ou outros, na posição mais apropriada ao tipo e objetivo da apresentação.
- CA 3.4. Animar objetos inseridos nas apresentações, caso necessário, com eficácia atendendo ao objetivo da apresentação.
- CA 3.5. Programar a aparência de itens nos *slides* de acordo com o tempo atribuído a cada uma delas, usando os assistentes disponíveis.

- CA 3.6. Verificar a informação objeto da apresentação, assim como a correção das transições e das animações utilizadas, ensaiando e fazendo a correção de defeitos detetados de modo a garantir a sua qualidade.
- CA 3.7. Arquivar apresentações com os formatos adequados e atribuindo nomes significativos que permitam a sua rápida recuperação posterior, protegendo-as contra as alterações indesejadas.
- CA 3.8. Aplicar procedimentos de transferência, cópia ou eliminação de apresentações com rapidez e de forma rigorosa, supervisionando o seu conteúdo e aplicando as normas de segurança e confidencialidade da informação.

## Conteúdos

### 1. Conceitos gerais e características dos aplicativos de apresentação gráfica.

- 1.1. Estrutura, funções e assistentes dos aplicativos de apresentação gráfica;
- 1.2. Gestão de pastas e arquivos:
  - 1.2.1. Criação;
  - 1.2.2. Gravação;
  - 1.2.3. Abertura e fecho duma apresentação.
- 1.3. Inicialização do aplicativo;
- 1.4. Configuração do aplicativo;
- 1.5. Descrição do ecrã do aplicativo;
- 1.6. Opções de visualização;
- 1.7. Uso de manuais de apoio dos aplicativos;
- 1.8. Procedimentos de proteção de dados. Cópias de segurança.

### 2. Desenho de apresentações.

- 2.1. A importância das apresentações para a comunicação e a imagem corporativa da empresa; Características da mensagem e do público-alvo;
- 2.2. Desenho de apresentações:
  - 2.2.1. Princípios gerais de *layout* e composição do ecrã;
  - 2.2.2. Distribuição de espaços em branco;
  - 2.2.3. Teoria de cores: significados de cada cor, contraste e harmonia;
  - 2.2.4. Teoria da composição: equilíbrio e simetria;
  - 2.2.5. Uso de modelos de temas já definidos;
  - 2.2.6. Manuseamento das fontes de informações e bancos de imagens; Técnicas para a modificação de imagens;
  - 2.2.7. Legislação relativa aos direitos de autor.

### 3. Uso de aplicações de apresentação gráfica.

- 3.1. Ações com *slides*;
- 3.2. Trabalho com objetos;
- 3.3. Trabalho com textos;
- 3.4. Tabelas;
- 3.5. Desenhos, imagens e gráficos;
- 3.6. Inclusão de áudio e vídeos;
- 3.7. Animação de elementos;
- 3.8. Documentação da apresentação;
- 3.9. Impressão de *slides*;
- 3.10. Projeção e exposição da apresentação.

### Outras capacidades associadas ao módulo

- Capacidade de sistematização e organização;
- Precisão e rigor no tratamento e elaboração de informação;
- Confidencialidade e responsabilidade no tratamento de dados;
- Correção e clareza;
- Sentido estético;
- Segurança no tratamento da informação.

### Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

#### Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

#### O Professor / Formador deve:

- Possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- Ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- Ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

### Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º, 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

**MF7: TÉCNICAS DE GESTÃO ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS**

Código: MF204\_4

Nível: 4

Duração: 90 Horas

**Associado à UC204\_4:** Realizar atividades administrativas de recursos humanos.

**Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)**

**C1: Analisar a importância dos recursos humanos e o comportamento das pessoas nas organizações.**

- CA 1.1. Distinguir a estrutura organizacional e funcional de diferentes tipologias de empresa e outras organizações, explicando os fluxos de informação oral e escrita existentes.
- CA 1.2. Elaborar organogramas de diferentes tipos de organizações.
- CA 1.3. Explicar as funções e os objetivos da gestão de recursos humanos nas organizações.
- CA 1.4. Identificar a organização formal e informal das organizações especificando as relações hierárquicas, funcionais e informais envolvidas.
- CA 1.5. Explicar o comportamento humano nas organizações.

**C2: Identificar, organizar, preparar e atualizar a documentação relativa às atividades de recrutamento, seleção e colocação de pessoal com rigor e precisão, utilizando aplicativos informáticos caso necessário.**

- CA 2.1. Classificar *currículum vitae* e organizá-los em base de dados aplicando as técnicas de arquivos, utilizando, caso necessário, aplicativos informáticos.
- CA 2.2. Identificar as técnicas habituais de recrutamento e seleção de pessoal.
- CA 2.3. Digitar dados numa base de dados de recursos humanos.
- CA 2.4. Simular um processo de recrutamento cumprindo os padrões da empresa:
  - Fazer o levantamento de necessidades de pessoal por área;
  - Definir o perfil do candidato;
  - Definir as capacidades de acordo com as funções a desempenhar;
  - Definir o limite da idade e anos de experiência necessários para o exercício do cargo;
  - Escolher e definir as áreas e o nível da formação base para o desempenho da função;
  - Determinar a duração do concurso, a data e o local da entrega das candidaturas;
  - Escolher um meio para publicar a validade e os resultados do concurso.
- CA 2.5. Explicar os meios para manter os processos individuais dos trabalhadores seguros e de acessibilidade condicionada com vista a proteger os dados e manter o sigilo profissional.

**C3: Desenvolver atividades administrativas nos processos de contratação de pessoal, cumprindo a legislação laboral com rigor e precisão.**

- CA 3.1. Explicar todas as fases do processo de contratação dos trabalhadores.
- CA 3.2. Distinguir os tipos de contrato mais habituais assim como os requisitos que devem ser cumpridos pelas partes contratantes, sua duração no tempo, tipo de jornada e procedimento de formalização.
- CA 3.3. Preencher contratos de trabalho utilizando aplicativos informáticos.
- CA 3.4. Identificar as técnicas de recebimento, acolhimento e integração dos novos trabalhadores nas organizações para permitir o conhecimento da estrutura organizacional e o seu funcionamento.
- CA 3.5. Explicar o conteúdo do *dossier* do processo individual de contratação.

- CA 3.6.** Explicar os procedimentos habituais derivados da incorporação de um colaborador numa organização:
- Descrição de funções;
  - Informação dos regulamentos internos;
  - Entrega do cartão de identificação;
  - Entrega do uniforme de trabalho.
- C4: Identificar o Código laboral em vigor, as legislações de Segurança social, seguros de acidentes de trabalho e de tributação de modo a permitir a sua utilização e implementação no processamento salarial com rigor e precisão.**
- CA 4.1.** Identificar os artigos sobre o processamento salarial no Código laboral em vigor com vista a permitir a sua boa aplicação com rigor e precisão.
- CA 4.2.** Reconhecer e preencher os documentos de Seguro obrigatório de acidente de trabalho cumprindo os requisitos legais aplicáveis.
- CA 4.3.** Explicar os requisitos e procedimentos de inscrição dos colaboradores no INPS de acordo com a legislação laboral em vigor, cumprindo os processos administrativos para o efeito.
- CA 4.4.** Identificar os prazos e procedimentos de pagamento de prestações sociais e de regularização de IUR.
- CA 4.5.** Explicar os procedimentos para inscrição dos colaboradores no INPS.
- C5: Realizar atividades administrativas para processamento salarial e execução do pagamento/liquidação dos salários, IUR, INPS, SOAT e sindicatos usando aplicativos informáticos e cumprindo a legislação laboral em vigor.**
- CA 5.1.** Explicar as técnicas e instrumentos que são utilizados no processamento salarial.
- CA 5.2.** Identificar a legislação laboral em vigor aplicável ao processamento salarial.
- CA 5.3.** Diferenciar os tipos mais comuns de pagamento e a estrutura básica do salário.
- CA 5.4.** Num caso prático de preparação de processamento de salários onde se facilitam os dados dos trabalhadores e a informação de controlo de assiduidade:
- Efetuar o levantamento do plano de assiduidade de pessoal nomeadamente, presenças, faltas, horas extras e feriados, conferindo-os com rigor e precisão;
  - Introduzir as alterações mensais no sistema de processamento salarial;
  - Descontar os impostos aplicando com rigor a tabela de retenção de IUR de acordo com o valor salarial de cada trabalhador;
  - Calcular as remunerações;
  - Elaborar mapas de retenções de IUR (Imposto Único sobre Rendimento) e preencher em modelos próprios de acordo com a legislação fiscal;
  - Processar a Folha de ordenado para o INPS (Instituto Nacional de Previdência Social);
  - Preparar e processar a Folha de SOAT (Seguro Obrigatório de Acidente de Trabalho) aplicando os descontos e o imposto de selo conforme a legislação aplicável;
  - Elaborar as folhas de pagamento de salários de acordo com a legislação laboral em vigor;
  - Utilizar aplicativos informáticos próprios para o efeito.
- C6: Organizar a logística de ações de formação atendendo aos critérios económicos e organizativos.**
- CA 6.1.** Explicar as atividades administrativas derivadas de planeamento e realização de ações de formação de modo a executar os orçamentos com rigor e precisão, cumprindo o plano de formação.
- CA 6.2.** Num caso prático preparar a logística de uma ação de formação:

- Elaborar a lista de formandos e os convites para a formação;
- Preparar o plano de deslocações de acordo com a morada de cada formando;
- Efetuar a requisição da sala de formação;
- Preparar os materiais necessários para a realização da ação de formação;
- Elaborar a lista de presença dos formandos e recolher as assinaturas;
- Preparar a logística para os formadores;
- Elaborar o relatório do seguimento do processo formativo.

**C7: Preencher planos de férias a partir de informações extraídas das organizações, respeitando o código laboral vigente.**

- CA 7.1.** Identificar e aplicar os artigos da Legislação laboral em matéria de definição e marcação das férias.
- CA 7.2.** Num caso prático de elaboração do plano de férias preparar os mapas de cálculo de férias de cada direção e preencher o mapa geral de acordo com as informações recolhidas.
- CA 7.3.** Simular os trâmites dos procedimentos sobre o plano de férias:
- Disponibilizar o formulário de marcação de férias para preenchimento e oficialização das férias;
  - Conferir que às férias solicitadas estão conformes ao cálculo efetuado e as disposições legais;
  - Confirmar o tempo de férias solicitado corresponde aos dias marcados no plano anual de férias;
  - Identificar o modo correto de envio do formulário de férias para despacho oficial aplicando as normas de tramitação documental;
  - Publicar a nota de férias do trabalhador em causa aplicando as técnicas de comunicação interna.

## Conteúdos

### 1. Importância dos recursos humanos nas organizações.

- 1.1. Estrutura, organização e funcionamento das organizações;
- 1.2. Importância dos recursos humanos nas organizações;
- 1.3. Funções da gestão de recursos humanos;
- 1.4. Comportamento humano nas organizações;
- 1.5. Estrutura formal e informal nas organizações.

### 2. Recrutamento, seleção e integração de pessoal

- 2.1. O mercado de trabalho em Cabo Verde;
- 2.2. Previsão das necessidades de pessoal nas organizações;
- 2.3. Técnicas habituais de recrutamento e seleção de pessoal;
- 2.4. Acolhimento e integração de novos trabalhadores.

### 3. O contrato de trabalho

- 3.1. Tipos de contrato de trabalho;
- 3.2. Partes de contrato;
- 3.3. Processo de contratação;
- 3.4. Extinção de contrato;
- 3.5. Legislação laboral sobre contratos de trabalho.

### 4. Procedimentos administrativos de recursos humanos

- 4.1. Criação, implementação e atualização do processo individual do trabalhador;
- 4.2. Absentismo; Controlo de assiduidade e pontualidade;

- 4.3. Cálculo de remunerações;
- 4.4. Descrição de funções;
- 4.5. Cálculo de horas extraordinárias;
- 4.6. Encargos sociais;
- 4.7. Cálculo e gestão de férias;
- 4.8. Cálculo do 13º salário;
- 4.9. Calculo rescisão contratual;
- 4.10. Folha de pagamento.

## **5. Higiene e Segurança no Trabalho**

- 5.1. Fundamentos da higiene e segurança:
  - 5.1.1. Introdução e definições de acidentes de trabalho;
  - 5.1.2. Fatores que afetam a higiene e segurança;
  - 5.1.3. As perdas de produtividade e qualidade;
  - 5.1.4. Segurança do posto de trabalho;
  - 5.1.5. Significado e importância da prevenção;
  - 5.1.6. O efeito dominó e os acidentes de trabalho;
  - 5.1.7. Segurança de máquinas;
  - 5.1.8. Redução dos riscos de acidente;
  - 5.1.9. Proteção coletiva e proteção individual;
  - 5.1.10. Sinalização de segurança.
- 5.2. Higiene e Condições Ambientais
  - 5.2.1. Introdução;
  - 5.2.2. Os riscos que rodeiam o posto de trabalho;
  - 5.2.3. Riscos físicos;
  - 5.2.4. Ruídos;
  - 5.2.5. Vibrações;
  - 5.2.6. Amplitudes térmicas;
  - 5.2.7. Stress térmico;
  - 5.2.8. Os riscos ergonómicos;
  - 5.2.9. Algumas medidas da ergonomia.

## **6. Formação e desenvolvimento**

- 6.1. Tipos de formação;
- 6.2. Diagnóstico das necessidades de formação;
- 6.3. Plano de formação;
- 6.4. A gestão da logística de formação;
- 6.5. Acompanhamento da formação;
- 6.6. Avaliação da formação.

## **7. Direito do trabalho**

- 7.1. Legislação laboral;
- 7.2. Legislação sobre a segurança social;
- 7.3. Papel dos sindicatos;
- 7.4. Convenções trabalhistas;
- 7.5. Papel da Direção Geral do Trabalho.

## **8. Aplicativos informáticos de gestão de recursos humanos**

### capacidades associadas ao módulo

- Assertividade;
- Atitude proactiva e de serviço aos trabalhadores;
- Capacidade de persuasão;
- Educação e clareza no tratamento com os trabalhadores;
- Empatia e escolha ativa;
- Ética e sigilo profissional;
- Flexibilidade;
- Integridade, confidencialidade e responsabilidade no manuseamento da informação;
- Paciência e autocontrolo;
- Respeito e reconhecimento da hierarquia no trabalho;
- Valorização do rigor e precisão nas informações fornecidas.

### Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

#### Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

#### O Professor / Formador deve:

- Possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- Ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- Ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

### Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º, 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

<b>MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO</b>		MT_AGE002
<b>Nível: 4</b>	<b>Duração indicativa: 360 Horas</b>	
<b>Associado a todas as Unidades de Competência</b>		

### **Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)**

**C1: Explicar a estrutura da empresa ou organização, identificando seus processos de produção e/ou serviço.**

- CA 1.1. Reconhecer a estrutura organizacional da empresa ou organização e as funções de cada área.
- CA 1.2. Distinguir os elementos que constituem a rede de relações da empresa ou organização: fornecedores, clientes ou utentes, sistemas de produção ou serviço, armazenamento e distribuição entre outros.
- CA 1.3. Identificar os procedimentos de trabalho no desenvolvimento dos processos produtivos ou de serviço.

**C2: Participar nos processos de trabalho da empresa, seguindo as normas e instruções estabelecidas na instituição.**

- CA 2.1. Comportar-se com sentido de responsabilidade tanto nas relações humanas como nos trabalhos a realizar.
- CA 2.2. Respeitar os procedimentos e normas da instituição.
- CA 2.3. Realizar com diligência as tarefas segundo as instruções recebidas, tentando adequar - se ao ritmo de trabalho da empresa.
- CA 2.4. Integrar nos processos de produção da empresa ou instituição.
- CA 2.5. Utilizar os canais de comunicação estabelecidos.
- CA 2.6. Respeitar em todo o momento as medidas de prevenção de riscos, saúde laboral e proteção do meio ambiente.

**C3: Recepcionar e atender aos utentes/clientes da empresa e /ou organização e gerir com eficiência e eficácia as suas demandas e solicitações.**

- CA 3.1. Abordar ao cliente/utente de modo educado e gentil, respeitando as normas e padrões de atendimento ao cliente/utente.
- CA 3.2. Selecionar e transmitir informação em função dos pedidos dos interlocutores.
- CA 3.3. Verificar a compreensão da mensagem emitida, assim como da recebida, mostrando uma atitude de empatia face ao interlocutor.
- CA 3.4. Atender e resolver as reclamações apresentadas pelos clientes/utentes, segundo os critérios e procedimentos estabelecidos pela empresa, respeitando a legislação e as normas de proteção ao consumidor.

**C4: Aplicar as técnicas de comunicação orais e escritas, presenciais e não presenciais, adequadas aos distintos tipos de interlocutores e situações, seguindo os procedimentos estabelecidos pela organização e favorecendo um ambiente positivo.**

- CA 4.1. Estabelecer comunicações fluidas, precisas e claras com os clientes/utentes.
- CA 4.2. Adotar uma atitude e um estilo de comunicação adequada à situação colocada.
- CA 4.3. Colaborar nas situações de resolução de conflitos e de reclamações de clientes e ou utentes.
- CA 4.4. Cuidar a imagem pessoal seguindo os regulamentos e critérios da organização.
- CA 4.5. Tratar a correspondência recebida e encaminhar para conhecimento e decisão.

- CA 4.6.** Estabelecer, receber e encaminhar as comunicações telefónicas para responder de forma eficaz e expedita as solicitações transmitindo a melhor imagem da organização.
- CA 4.7.** Estabelecer, receber e encaminhar as comunicações via internet de forma rápida e eficiente para otimizar a circulação e a disponibilidade das informações.
- CA 4.8.** Identificar os processos de divulgação da comunicação interna e externa da organização.
- CA 4.9.** Respeitar as normas de segurança e confidencialidade garantindo a proteção dos dados pessoais.
- C5: Realizar atividades administrativas comerciais de acordo com os procedimentos, normas e instruções recebidas.**
- CA 5.1.** Efetuar a organização e o arquivo dos documentos derivados do processo comercial.
- CA 5.2.** Registrar no sistema de informação comercial dados de operações de compra e venda.
- CA 5.3.** Realizar trâmites administrativos derivados das ações de fidelização e de pós venda.
- C6: Realizar atividades administrativas de tesouraria com responsabilidade, segundo os procedimentos da organização e as instruções recebidas.**
- CA 6.1.** Preencher documentos de pagamentos e cobranças através de caixa de acordo com os procedimentos da empresa.
- CA 6.2.** Efetuar recebimentos e pagamentos através de caixa verificando os documentos de suporte.
- CA 6.3.** Auxiliar no fecho de caixa de acordo com as instruções recebidas.
- CA 6.4.** Executar tarefas de organização, de registo e depósito da documentação de tesouraria gerada de acordo com os procedimentos da empresa.
- C7: Colaborar nos processos de organização e gestão da documentação de modo a facilitar a recuperação e o acesso posterior à informação da organização de forma rápida e segura.**
- CA 7.1.** Colaborar na organização, custódia e acesso da documentação aplicando os procedimentos internos e as normas legais para facilitar sua fiabilidade e autenticidade.
- CA 7.2.** Reproduzir documentação em papel ou formato digital, segundo critérios pré-estabelecidos, confrontando-a com os originais.
- CA 7.3.** Registrar documentação em suportes disponíveis, utilizando códigos e critérios de classificação da organização.
- CA 7.4.** Realizar cópias de segurança dos arquivos informáticos seguindo os procedimentos específicos.
- CA 7.5.** Introduzir dados nas aplicações da organização organizando-os com integridade e confidencialidade.
- CA 7.6.** Obter e transmitir informação das bases de dados da organização em função das instruções recebidas e das necessidades da actividade.
- C8: Colaborar na organização dos processos administrativos da empresa e ou organização para apresentação às instituições públicas.**
- CA 8.1.** Apoiar a preparação e elaboração da documentação dos processos administrativos relacionados com a atividade económica e empresarial da organização.
- CA 8.2.** Apresentar a documentação exigida pelas instituições públicas, ou outras, dentro do prazo estabelecido e em conformidade com a legislação em vigor.
- CA 8.3.** Organizar e controlar a documentação necessária para participar em procedimentos de contratação pública, de acordo com os anúncios e as regras de execução.
- CA 8.4.** Classificar e arquivar os documentos relacionados com as instituições para uma futura consulta, assegurando sua preservação e integridade.
- CA 8.5.** Manter atualizadas as informações legais decorrentes da atividade da organização nomeadamente a legislação e jurisprudência com elas relacionadas.

**C9: Manusear aplicativos informáticos de escritório de modo preciso e eficiente.**

- CA 9.1. Comprovar o funcionamento do equipamento informático disponível garantindo sua operacionalidade.
- CA 9.2. Manusear no nível de utilizador as funções do sistema operacional, relativas ao trabalho com ficheiros eletrônicos.
- CA 9.3. Obter, recuperar e organizar informação dentro de um sistema e na rede Internet e Intranet.
- CA 9.4. Usar o e-mail e outros aplicativos de comunicação na rede de modo eficiente, garantindo a segurança, integridade e confidencialidade das informações transmitidas.
- CA 9.5. Produzir textos alfanuméricos num teclado estendido, aplicando as técnicas mecanográficas com domínio e precisão.
- CA 9.6. Produzir documentos administrativos manuseando aplicativos informáticos de processamento de textos, permitindo recolher, organizar e processar informações, respeitando as normas ortográficas, visuais e organizacionais.
- CA 9.7. Operar com bases de dados com o objetivo de obter e registar informação, mantendo sempre a integridade, segurança e confidencialidade dos dados.
- CA 9.8. Manusear aplicativos informáticos de folha de cálculo com habilidade e precisão, a fim de produzir os documentos necessários para organização com fiabilidade e a qualidade.
- CA 9.9. Desenhar apresentações adaptadas à organização e aos objetivos de comunicação.
- CA 9.10. Manusear aplicativos informáticos de criação de apresentações gráficas para partilha de informação e comunicação e de acordo com as normas e padrões de imagem corporativa.

**C10: Apoiar e auxiliar os processos administrativos de recursos humanos segundo os procedimentos da organização e usando aplicações informáticas.**

- CA 10.1. Elaborar documentação derivada dos processos e atividades da área de recursos humanos de acordo com as normas da organização.
- CA 10.2. Apoiar e auxiliar as tarefas administrativas emanadas dos processos de contratação segundo os procedimentos estabelecidos.
- CA 10.3. Manusear aplicativos informáticos de recursos humanos de modo preciso e eficiente.
- CA 10.4. Colaborar nas atividades administrativas necessárias para o pagamento do salário de acordo com as instruções recebidas.
- CA 10.5. Auxiliar na logística da formação de acordo com as necessidades da ação de formação.
- CA 10.6. Participar no atendimento aos colaboradores de acordo com as normas da organização.

**Conteúdos:**

**1. Identificação da estrutura organizacional da empresa.**

- 1.1. Organização de estrutura da empresa no sector da gestão de vendas e espaços comerciais;
- 1.2. Atividade da empresa e sua localização no sector;
- 1.3. Organograma da empresa e relação funcional entre departamentos;
- 1.4. Organização logística da empresa; Fornecedores, clientes e canais de distribuição;
- 1.5. Procedimentos de empresa;
- 1.6. Sistema de qualidade;
- 1.7. Sistema de segurança.

**2. Aplicação de ética e hábitos de trabalho**

- 2.1. Atitudes pessoais: empatia, pontualidade;
- 2.2. Atitudes profissionais: ordem, limpeza, responsabilidade e segurança;
- 2.3. Atitudes para a prevenção de riscos ocupacionais e ambientais;
- 2.4. Hierarquia na empresa; Comunicação com a equipa;
- 2.5. Reconhecimento e execução das normas internas e instruções de trabalho;

2.6. Procedimentos de trabalho padrão e outros da empresa.

**3. Atendimento aos utentes/clientes e técnicas de comunicação orais e escritas, presenciais e não presenciais aplicados aos processos de apoio a direção.**

- 3.1. Abordagem aos clientes/utentes;
- 3.2. Técnicas de comunicação adequadas aos distintos tipos de interlocutores e situações;
- 3.3. Seleção e transmissão de informação em função dos pedidos dos interlocutores;
- 3.4. Resolução de incidentes imprevistos e reivindicações; Atendimento ao cliente;
- 3.5. Atitude e estilo de comunicação; Imagem pessoal;
- 3.6. Tratamento da correspondência, das comunicações telefónicas e das comunicações via internet;
- 3.7. Processo de divulgação da comunicação interna e externa;
- 3.8. Proteção dos dados pessoais.

**4. Organização e gestão da documentação da organização.**

- 4.1. Organização de arquivos;
- 4.2. Custódia e acesso da documentação;
- 4.3. Reprodução da documentação;
- 4.4. Registro da documentação;
- 4.5. Segurança dos arquivos informáticos;
- 4.6. Introdução de dados nas aplicações da organização;
- 4.7. Obtenção e transmissão da informação das bases de dados da organização

**5. Atividades administrativas da tesouraria.**

- 5.1. Documentos de pagamentos e cobranças através de caixa;
- 5.2. Recebimentos e pagamentos através de caixa;
- 5.3. Fecho de caixa;
- 5.4. Folhas de vencimento, descontos e retenções;
- 5.5. Reconciliação bancária;
- 5.6. Créditos de fornecedor e de cliente.

**6. Atividades administrativas comerciais.**

- 6.1. Organização e arquivo de documentos comerciais;
- 6.2. Registro de dados de operações de compra e venda;
- 6.3. Trâmites administrativos derivados das ações de fidelização e de pós-venda.

**7. Processos administrativos para apresentação às instituições públicas.**

- 7.1. Preparação e elaboração da documentação dos processos administrativos;
- 7.2. Apresentação de documentação exigida pelas instituições públicas;
- 7.3. Organização e controlo da documentação para participação em procedimentos de contratação pública;
- 7.4. Classificação, atualização e arquivo de documentos legais e relacionados com instituições.

**8. Manuseio de aplicativos informáticos de escritório.**

- 8.1. Manuseio das funções do sistema operacional, a nível de utilizador;
- 8.2. Obtenção, recuperação e organização de informação de Internet e Intranet;
- 8.3. Uso do *e-mail*;
- 8.4. Produção de textos administrativos manuseando aplicativos informáticos de processamento de textos;
- 8.5. Operação de bases de dados;
- 8.6. Manuseio de folhas de cálculo;
- 8.7. Desenho e desenvolvimento de apresentações gráficas.

## 9. Atividades administrativas de recursos humanos.

- 9.1. Documentação derivada da área de recursos humanos;
- 9.2. Tarefas administrativas dos processos de contratação;
- 9.3. Atividades administrativas para o pagamento do salário;
- 9.4. Logística da formação;
- 9.5. Atendimento aos colaboradores;
- 9.6. Aplicativos informáticos de recursos humanos.

### Outras capacidades associadas ao módulo

- Atitude proactiva, amabilidade e clareza no tratamento com os utentes e clientes;
- Atitude positiva;
- Auto-Controlo;
- Cortesia e educação;
- Diligência no trabalho;
- Empatia e escuta ativa;
- Ética e sigilo profissional;
- Flexibilidade;
- Orientação para o cumprimento dos objetivos, prazos e requisitos;
- Respeito e reconhecimento da hierarquia no trabalho;
- Valorização do rigor e precisão nas informações fornecidas.

