



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

Qualificação Profissional

**SECRETARIADO E APOIO À DIREÇÃO**

AGE003\_5

**Família Profissional Administração e Gestão**

# Índice

<b>PERFIL PROFISSIONAL</b> .....	3
<b>UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)</b> .....	4
UC1: Rececionar e atender aos utentes/clientes e gerir as comunicações internas e externas da organização (UC200_4) .....	4
UC2: Organizar e gerir a documentação (UC201_4) .....	7
UC3: Gerir atividades de apoio à direção (UC205_5) .....	9
UC4: Organizar e coordenar viagens e eventos para a direção (UC203_3) .....	11
UC5: Manusear aplicativos informáticos de escritório (UC199_3) .....	13
UC6: Comunicar em inglês, com um nível de usuário independente, nas atividades administrativas e comerciais (UC207_4) .....	17
<b>PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL</b> .....	20
<b>MÓDULOS FORMATIVOS (MF)</b> .....	21
MF1: Comunicação e atendimento nas organizações públicas e privadas (MF200_4) .....	21
MF2: Gestão documental (MF201_4) .....	27
Unidade Formativa 1: UF312 – Técnicas de gestão e organização documental .....	27
Unidade Formativa 2: UF316 – Aplicativos informáticos de base de dados .....	30
MF3: Atividades de apoio à direção (MF205_5) .....	33
Unidade Formativa 1: UF318 – Gestão da agenda e recursos da direção .....	33
Unidade Formativa 2: UF319 – Organização de reuniões .....	37
MF4: Gestão de viagens e eventos para a organização (MF206_5) .....	40
Unidade Formativa 1: UF320 – Gestão de viagens e deslocações (40 HORAS) .....	40
Unidade Formativa 2: UF221 – Gestão de eventos e relações públicas ? (90 HORAS) .....	44
MF5: Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3) .....	49
Unidade Formativa 1: UF313 – Ferramentas informáticas básicas de comunicação e pesquisa de informação .....	49
Unidade Formativa 2: UF314 – Aplicativos informáticos de processamento de textos .....	52
Unidade Formativa 3: UF315 – Aplicativos informáticos de folha de cálculo .....	55
Unidade Formativa 4: UF316 – Aplicativos informáticos de base de dados .....	57
Unidade Formativa 5: UF317 – Aplicativos informáticos para apresentações gráficas de informação .....	59
MF6: Inglês para atividades administrativas e comerciais (MF207_4) .....	62
<b>MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO</b> .....	67

PERFIL PROFISSIONAL

AGE003\_5

SECRETARIADO E APOIO À DIREÇÃO

PERFIL PROFISSIONAL			
<b>Código</b>	AGE003_5	<b>Denominação</b>	SECRETARIADO E APOIO À DIREÇÃO
<b>Nível</b>	5	<b>Família Profissional</b>	Administração e Gestão
<b>COMPETÊNCIA GERAL</b>	Realizar as atividades de apoio à direção, rececionar, atender e organizar as comunicações internas e externas e a documentação derivada da secretaria, utilizando a língua inglesa caso necessário, manuseando eficientemente aplicativos informáticos para o efeito.		
<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	Gerir atividades de apoio à direção.	UC205_5
	4	Organizar e coordenar viagens e eventos para a direção.	UC206_5
	5	Manusear aplicativos informáticos de escritório.	UC199_3
	6	Comunicar em inglês, com um nível de usuário independente, nas atividades administrativas e comerciais.	UC207_4
<b>AMBIENTE PROFISSIONAL</b>	<p><b>Âmbito profissional:</b> É um profissional que executa o seu trabalho por conta de outrem em organizações grandes e médias, públicas e privadas de âmbito nacional e internacional, que depende da direção da organização e que atua em muitas ocasiões de forma autónoma.</p>		
	<p><b>Sectores:</b> Quaisquer atividades de negócio de produtos ou serviços incorporam atividades de apoio à direção, sendo que este perfil pode trabalhar em todos os sectores produtivos e de serviço.</p>		
	<p><b>Ocupações e postos de trabalho relacionados:</b> <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>• Assistente de direcção;</li> <li>• Secretária/o de direcção;</li> <li>• Secretária/o da redacção;</li> <li>• Chefe ou coordenador/a de secretaria;</li> <li>• Técnico de administração;</li> <li>• Técnico de arquivo e documentação.</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 e, 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 à 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, nos casos em que 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, sorriso telefónico, entoações apropriadas, 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 e 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 comunicadas 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, às 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 e organizando os dados obtidos, através de formulários, tabelas ou outras ferramentas, 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 solicitada.
- CD 4.5. As normas de segurança estabelecidas para o acesso e utilização das bases de dados são aplicadas com rigor, comprovando 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, fotocopadora, 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: GERIR ATIVIDADES DE APOIO À DIREÇÃO**

Código: UC205\_5

Nível: 5

**Elementos de competência e Critérios de Desempenho**

**EC 1: Organizar e coordenar as agendas da direção para gerir o tempo de modo eficiente e mantendo a imagem corporativa.**

- CD 1.1. As atividades próprias e as da direção são organizadas por similaridade, identificando as mais importantes e urgentes, atribuindo os tempos, de acordo com os objetivos e critérios estabelecidos e tendo em conta as agendas das pessoas envolvidas.
- CD 1.2. As agendas da direção são programadas, efetuando a marcação das reuniões, entrevistas e outros compromissos, tendo em conta a sua duração e localização e procedendo a eventuais alterações.
- CD 1.3. As audiências com público em geral e instituições são organizadas, tendo em conta os objetivos e a cultura das entidades públicas e privadas.
- CD 1.4. O planeamento da agenda é reajustado, de acordo com a programação das atividades, respeitando a imagem corporativa.
- CD 1.5. Os critérios de segurança e confidencialidade são respeitados, de forma estrita, para a afirmação da confiança.

**EC 2: Organizar e secretariar reuniões, cumprindo a agenda e as indicações recebidas, de forma a garantir a eficiência dos aspetos logísticos.**

- CD 2.1. As reuniões e encontros da direção são organizados, elaborando a lista de participantes, as convocatórias, preparando a documentação de apoio, providenciando a disponibilização e a preparação do local da sua realização, incluindo os equipamentos de apoio.
- CD 2.2. Elaborar notas de convites/ convocatórias para reuniões e encontros, seguindo as normas da organização, respeitando a imagem corporativa e com suficiente antecedência.
- CD 2.3. Enviar e receber convites para reuniões e encontros e dar a conhecer aos órgãos competentes.
- CD 2.4. As entidades são recebidas, acolhidas e encaminhadas para os locais da realização das atividades, seguindo os protocolos exigidos.
- CD 2.5. A lista dos convidados é elaborada de acordo com o nível, tipo e os objetivos do evento.
- CD 2.6. As fichas de controlo são elaboradas com vista a permitir a atualização da base de dados dos participantes, visando a monitorização e confirmação dos mesmos.
- CD 2.7. Os aspetos logísticos, protocolos e deslocações são organizados, conforme o plano da reunião disponibilizado pelos superiores.
- CD 2.8. A ordem do dia é preparada de acordo com as informações dos superiores.
- CD 2.9. A documentação a ser usada/apresentada na reunião é preparada, organizada e distribuída com devida antecedência, de modo a permitir a leitura e análise por parte dos participantes.
- CD 2.10. A ata da reunião é elaborada, respeitando os procedimentos existentes, e posteriormente remetida aos participantes para que fiquem com o resultado da mesma.

**EC 3: Terceirizar os serviços de apoio às atividades de direção com vistas a assegurar a sua disponibilidade, negociando as condições de contratação, controlando a execução do orçamento e a qualidade dos mesmos.**

- CD 3.1. Os fornecedores que prestam serviços nas áreas de protocolo e restauração, ou outros necessários, são pesquisados no mercado de modo a criar uma base de dados dos possíveis fornecedores, com base em critérios de preço e qualidade.

- CD 3.2. A negociação e o processo de contratação dos serviços são preparados e remetidos para despacho superior.
- CD 3.3. Os serviços prestados pelos fornecedores são controlados e coordenados, para garantir a qualidade dos mesmos.
- CD 3.4. O seguimento dos pagamentos dos serviços externos é monitorizado com os departamentos correspondentes, de modo a assegurar a gestão e controlo dos mesmos.

**EC 4: Gerir e controlar o economato de escritório, para que as necessidades de material sejam sempre cobertas e asseguradas o seu bom uso.**

- CD 4.1. O inventário dos materiais de escritório é elaborado e mantido atualizado, com vista à requisição e reposição dos mesmos.
- CD 4.2. A base de dados dos materiais de escritório é elaborada para efeito de controlo de entradas, saídas e uso dos mesmos, para evitar desperdícios e incutir sentido de responsabilidade dos usuários.
- CD 4.3. O *stock* de material de escritório é controlado e efetuado a sua reposição sempre que necessário.

**Contexto profissional:**

**Meios de produção**

Equipamentos de escritório, computadores pessoais ligada na rede local e à Internet, impressoras, telefones fixos e móveis, calculadora, fax.

Aplicações de computador: editor de folhas de cálculo, *Software* específico de bases de dados, processadores de textos, editor de apresentações gráficas, correio eletrónico e planeamento do evento.

**Produtos e resultados**

Organização e utilização do tempo próprio e da direção; Organização eficaz de encontros em conformidade com o protocolo estabelecido; Registos e relatórios/ata de reuniões; Informação tratada com discrição e confidencialidade; Base de dados de inventários de materiais de escritórios, cadastro de entidades e instituições; Elaboração e controlo de agendas de trabalho da direção.

**Informação utilizada ou gerada**

Informações sobre regras de protocolo; Manuais da organização; Procedimentos de organização de reuniões de diversos tipos; Inventários de material e equipamento; Encomendas, vales e faturas; Preços de serviços externos, orçamentos e base dados de fornecedores de serviços.

**UC4: ORGANIZAR E COORDENAR VIAGENS E EVENTOS PARA A DIREÇÃO**

Código: UC206\_5

Nível: 5

**Elementos de competência e Critérios de Desempenho**

**EC 1: Organizar e coordenar eventos com vista a garantir a sucesso das atividades.**

- CD 1.1. O tipo de evento é escolhido, de acordo com os objetivos visados e o orçamento previsto.
- CD 1.2. A lista de convidados é elaborada, em conformidade com os objetivos do evento, visando a confecção e a distribuição dos convites.
- CD 1.3. Os aspetos logísticos do evento, como material informativo para convidados, decoração do local, recursos tecnológicos, acolhimento, secretariado, contratação de eventuais fornecedores externos são preparados e executados, tendo em conta os objetivos preconizados.
- CD 1.4. O protocolo é organizado e aplicado de acordo com o tipo e caracter do evento, as regras de protocolo e cerimonial aplicáveis.
- CD 1.5. O comunicado de imprensa é elaborado e enviado aos órgãos de comunicação social, no intuito de promover e publicitar o evento e a empresa.
- CD 1.6. Os serviços são terceirizados, caso necessário, de modo a garantir uma melhor organização do evento.

**EC 2: Coordenar, supervisionar e avaliar eventos para otimizar resultados.**

- CD 2.1. A realização do evento é supervisionada, de modo a garantir que os aspetos logísticos decorram conforme planeado.
- CD 2.2. As condições do lugar, recursos e materiais para o desenvolvimento do evento são verificados, de modo a que correspondam ao resultado previsto.
- CD 2.3. As necessidades do público/participantes durante o evento são identificadas e respondidas com eficácia, cumprindo o procedimento estabelecido.
- CD 2.4. As contingências do evento são antecipadas, identificadas e comunicadas aos responsáveis, para que possam ser resolvidas imediatamente.
- CD 2.5. Os materiais de comunicação (cartões, *t-shirt*, *flyers*, panfletos, cartazes etc.) são provisionados e orçamentados de acordo com o número de participantes, local, tipo de evento e em função dos objetivos do evento.
- CD 2.6. A proposta para a realização do evento é elaborada e remetida para apreciação e decisão superior, com antecedência.
- CD 2.7. O fornecimento de materiais de comunicação é encomendado, seguindo o catálogo de fornecedores e/ou fornecedor referenciado, respeitando os procedimentos do *procurement*.
- CD 2.8. Os convidados selecionados e confirmados serão referenciados, para efeito de emissão de convites e preparação de brindes, souvenirs e *buffets*.
- CD 2.9. O relatório do evento é elaborado e remetido para apreciação dos superiores.

**EC 3: Organizar e programar viagens e deslocações conforme o plano de atividades.**

- CD 3.1. As agências de viagens são contactadas para levantamento de informações de voos ou outros meios de deslocação existentes para efeito de programação e definição do itinerário, conforme as datas requeridas.
- CD 3.2. A negociação na organização de viagens nacionais e internacionais é feita, usando as técnicas e meios de comunicação necessários, para obtenção do melhor preço e qualidade.
- CD 3.3. O programa de trabalho é preparado com a antecedência necessária, assim como os respetivos documentos de trabalho, seguindo as normas de segurança e

confidencialidade.

- CD 3.4. A informação prévia sobre o destino da viagem e os requisitos de documentação pessoal, como validade do passaporte, vistos, vacinação, tipo de moeda e outros, é fornecida, com a devida antecedência, aos participantes e, caso necessário, é preparada a documentação para a obtenção de vistos.
- CD 3.5. As viagens internacionais são organizadas, tendo em conta as alterações de fuso horário, clima, a situação sócio-económica e cultural e as informações relacionadas com o protocolo do país a ser visitado.
- CD 3.6. Os bilhetes de passagens são solicitados, recebidos e verificados para a confirmação dos horários e itinerários.
- CD 3.7. As entidades do destino são contactadas para confirmação de reservas de hotel, receção, presença, documentação e outros de modo a assegurar a eficácia da missão.
- CD 3.8. Todas as tarefas preparatórias são revistas de modo a garantir o sucesso da logística programada, mediante a utilização de fichas de controlo (*check-list*).
- CD 3.9. As ajudas de custo e outras despesas são calculadas para viabilizar a viagem.

### Contexto profissional:

#### Meios de produção

Equipamentos: computadores pessoais e de rede local ligada à Internet, telefones, calculadora e fax; Aplicações de computador de: folhas de cálculo, bases de dados, processadores de textos, apresentações e correio eletrónico; Aplicativos de pagamento: cartões de crédito / débito, pagamento por correio eletrónico e outros; Gráficas, *design*; Material promocional; Orçamento do evento; Espaço para a celebração de eventos.

#### Produtos e resultados

Orçamento do evento; Contratos de serviço; Coordenação de fornecedores de eventos de marketing e comunicação; Otimização do orçamento previsto para eventos; Eventos e reuniões organizadas de acordo com o protocolo estabelecido; Documentos de pagamento ou confirmação dos serviços; Convite para eventos; Lista de convidados, comunicado de imprensa e relatório do evento. Suportes publicitários e materiais promocionais feitos: folhetos, desdobráveis, planos de comunicação e cartazes; Supervisão dos eventos e de protocolo e cerimonial; Resolução de incidentes; Obtenção de dados quantitativos para a avaliação dos eventos; Questionários de satisfação; Relatório de avaliação dos eventos de marketing e comunicação. Organização das deslocações: reservas e confirmação do hotel e do(s) bilhete(s) de passagem; processamento das ajudas de custos e despesas de deslocação efetuadas.

#### Informação utilizada ou gerada

Base de dados da empresa; plano de atividade da empresa; caracterização de atividades a realizar; Informações sobre regras de protocolo.

Informação impressa, em suportes magnéticos e em página *Web* sobre:

- Destinos, produtos e serviços turísticos;
- Tarifas e taxas;
- Requisitos exigidos e regulamentos aplicáveis aos viajantes nacionais e internacionais;
- Regras de fornecedores e prestadores de serviços;
- Regulamento interno da empresa;
- Horários e itinerários de voos, informações aeroportuárias, marítimos e terrestres, meios de transporte, bilhetes de passagem ou outros;
- Informação sobre localização geográfica do hotel e do evento.

**Manuais operativos, instruções, ordens, memorandos, circulares, relatórios, guias, etc. Documentos tais como, relatórios de venda, documentos de prestadores de serviços.**

**UC5: 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 electrónico são comprovados.
- CD 1.2. As conexões de Internet e o acesso 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 e 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, 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 a 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 tais como, tabelas, gráficos, folhas de cálculo, fotografias, desenhos, organogramas, arquivos de som, vídeo e outros, são inseridos na posição mais apropriada ao tipo e objetivo da apresentação.
- CD 5.3. Os objetos inseridos nas apresentações são animados, 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, 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 recebidos, 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 de tratamento de imagens, otimização da cor ou outros.

## Contexto profissional

### Meios de produção

Aplicações informáticas de escritório: folhas de cálculo, bases de dados, processadores de textos, ferramentas de apresentação, 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 relativamente à segurança da informação; Normas aplicáveis sobre segurança eletrónica e direitos de autor; Formatos e planilhas para elaboração de documentos e apresentações.

**UC6: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE USUÁRIO INDEPENDENTE, NAS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E COMERCIAIS**

**Código: UC207\_4**

**Nível: 4**

**Elementos de competência e Critérios de Desempenho**

**EC 1: Comunicar oralmente em inglês com fluência, em situações de complexidade média, no desenvolvimento das atividades administrativas e comerciais.**

CD 1.1. A comunicação oral através de uma linguagem *standard*, é interpretada sem dificuldade em situações previsíveis tais como:

- Atendimento direto ao cliente;
- Contacto e negociação presencial ou telefónico com clientes e fornecedores;
- Procura de informação da organização;
- Informação e orientação sobre produtos e serviços;
- Organização de viagens e deslocações;
- Organização e seguimento de encontros, conferências, prestações ou outros eventos;
- Receção e despedida de visitas;
- Celebração, alteração e cancelamento de compromissos;
- Apresentação de produtos e argumentação de venda;
- Negociação, acordo e fecho de venda;
- Venda ou oferta de produtos e/ou serviços;
- Negociação internacional;
- Tratamento de sugestões e reclamações.

CD 1.2. Os assuntos administrativos e comerciais são tratados, estabelecendo e mantendo uma comunicação fluente.

CD 1.3. A comunicação com fornecedores, clientes, parceiros ou outros profissionais é estabelecida, de acordo com os costumes e protocolo, perspetivando um melhor intercâmbio.

CD 1.4. Os diferentes meios de comunicação são utilizados de forma oral, presencial e à distância.

CD 1.5. O discurso é avaliado e adaptado ao nível da linguagem do interlocutor, a fim de estabelecer a melhor comunicação possível.

CD 1.6. A expressão oral é realizada produzindo mensagens coerentes, empregando fluentemente vocabulário amplo relacionado com a atividade empresarial em encontros e conversas, relativas a situações próprias ao sector.

**EC 2: Interpretar e traduzir documentos de complexidade média, escritos em inglês, no âmbito das atividades administrativas e comerciais, para obter, processar e levar informação às ações oportunas.**

CD 2.1. Os documentos administrativos e comerciais são lidos e traduzidos para obter e processar a informação.

CD 2.2. A terminologia técnica administrativa e comercial é utilizada nas diferentes situações profissionais, para facilitar as negociações e transacções.

CD 2.3. O correio eletrónico e outros meios de comunicação são utilizados, para estabelecer e manter correspondência escrita em inglês com os interlocutores.

CD 2.4. A base de dados das comunicações é mantida e atualizada, para acompanhamento das negociações e transacções.

**EC 3: Produzir em inglês documentos administrativos e comerciais escritos, de complexidade média, gramatical e ortograficamente corretos, necessários para o cumprimento eficaz da atividade, utilizando um vocabulário amplo e próprio da sua área profissional.**

- CD 3.1.** A expressão escrita é processada através dos instrumentos de comunicação, de forma coerente, gramatical e ortograficamente correta, tendo em conta as situações próprias de sua área profissional.
- CD 3.2.** A mensagem escrita é avaliada e adaptada ao nível de linguagem do interlocutor, a fim de estabelecer e facilitar a comunicação.
- CD 3.3.** Os contratos, transações e acordos internacionais são elaborados e interpretados, perspetivando a sua aplicação.
- CD 3.4.** As diferentes documentações administrativas e comerciais, nomeadamente: cartas comerciais, atas, faxes, correios eletrónicos e outros documentos, são elaboradas e interpretadas com precisão e consistência, de acordo com critérios linguísticos e com o tipo de documento e destinatário.
- CD 3.5.** As técnicas de escrita são aplicadas, respeitando os procedimentos administrativos e comerciais, evitando constrangimentos no decorrer da operação.
- CD 3.6.** Os meios da comunicação são escolhidos e adaptados ao tipo de mensagem e à situação de comunicação, permitindo uma compreensão mútua.

### Contexto profissional

#### Meios de produção

Equipamentos informáticos, impressora, telefone e fax, aplicações informáticas e dicionário; Equipamentos: Mobiliário e material de escritório; Aplicativos informáticos de tradução automáticos, processadores de textos, apresentações, correio eletrónico, Internet e navegadores da Intranet.

#### Produtos e resultados

Comunicação interativa independente com clientes, fornecedores e profissionais do sector em inglês; Informação, atendimento e resolução de queixas em língua inglesa; Interpretação de documentos profissionais e técnicas relacionadas com a atividade; Documentação administrativa e comercial básica em inglês; Tradução inversa de documentos simples; Adequação sociolinguística das conversas em inglês com os clientes, fornecedores e profissionais do sector da atividade da empresa.

#### Informação utilizada ou gerada

Manuais e gramática de língua inglesa; Usos e expressões; Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos; Publicações diversas em inglês especializado no sector de atividade; Manuais de cultura de diversas procedências; Diretrizes e protocolos; Processos administrativos internacionais; Terminologia comercial; Contratos em língua inglesa; Base de dados de textos e documentação comercial.

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL PROFISSIONAL

AGE003\_5

SECRETARIADO E APOIO À DIREÇÃO

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
<b>Código</b>	AGE003_5	<b>Denominação</b>	SECRETARIADO E APOIO À DIREÇÃO
<b>Nível</b>	5	<b>Família Profissional</b>	Administração e Gestão
<b>Duração indicativa</b>		1.170 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	Gerir atividades de apoio à direção.	UC205_5
	4	Organizar e coordenar viagens e eventos para a direção.	UC206_5
	5	Manusear aplicativos informáticos de escritório.	UC199_3
	6	Comunicar em inglês, com um nível de usuário independente, nas atividades administrativas e comerciais.	UC207_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 de apoio à direção. (110h)	MF205_5	Organização de reuniões. (30h)	UF318
			Gestão da agenda e recursos da direção. (80h)	UF319
4	Gestão de viagens e eventos para a organização. (130h)	MF206_5	Gestão de viagens e deslocações. (40h)	UF320
			Gestão de eventos. (90h)	UF221
5	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 para apresentações gráficas de informação. (20h)	UF317
6	Inglês para atividades administrativas e comerciais. (200h)	MF207_4	-	-
<b>MT_AGE003</b>		Módulo formativo em contexto real de trabalho (360 horas)		

## MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E PRIVADAS		
Código: MF200_4	Nível: 4	Duração: 160 Horas
Associado à UC200_4: 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, 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.** Em diferentes casos em que se simulam situações 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 aos utentes e clientes;
- Atitude proactiva e de serviço no tratamento aos clientes e utentes;
- Empatia;
- Auto-Controlo;
- Escolha 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 face à 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
■ UNIDADE FORMATIVA 1: TÉCNICAS DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DOCUMENTAL	UF312
■ UNIDADE FORMATIVA 2: APLICATIVOS INFORMÁTICOS DE BASE DE DADOS	UF316

#### 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 a serem 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 o acesso rápido às informações necessárias.

CA 2.7. Num caso prático, perante o estabelecimento das 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 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.

**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 registro, 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 podem ser apresentados 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 relacional:
  - 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).

<b>MF3: ATIVIDADES DE APOIO À DIREÇÃO</b>		
<b>Código: MF205_5</b>	<b>Nível: 5</b>	<b>Duração: 110 Horas</b>
<b>Associado à UC205_5: Gerir atividades de apoio à direção.</b>		

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

	<b>Código</b>
■ <b>UNIDADE FORMATIVA 1: GESTÃO DA AGENDA E RECURSOS DA DIREÇÃO</b>	<b>UF318</b>
■ <b>UNIDADE FORMATIVA 2: ORGANIZAÇÃO DE REUNIÕES</b>	<b>UF319</b>

### **UNIDADE FORMATIVA 1: UF318 – Gestão da agenda e recursos da direção(80 HORAS)**

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

**C1: Valorizar a importância do perfil de secretariado e de apoio à direção nas organizações, descrevendo as características e funções do posto de trabalho.**

- CA 1.1. Identificar a estrutura corporativa da empresa ou organização e reconhecer o papel dos serviços de secretária e apoio a direção.
- CA 1.2. Descrever as funções e a importância na organização do posto de trabalho da secretaria.
- CA 1.3. Analisar os conceitos e descrever os padrões de qualidade aplicáveis aos trabalhos de secretaria.
- CA 1.4. Explicar as atitudes e capacidades de relação desejáveis nos perfis de apoio à direção: iniciativa, proactividade, inovação, assertividade, capacidade de comunicação e negociação, assim como a importância do aspeto pessoal.
- CA 1.5. Descrever as características do ambiente de trabalho de um escritório: o escritório, o mobiliário e as ferramentas e equipamentos de trabalho.
- CA 1.6. Explicar a posição ergonómica ideal nos trabalhos de escritório e as consequências positivas e negativas da adoção de uma posição no escritório.
- CA 1.7. Identificar e aplicar os regulamentos de prevenção de riscos profissionais e saúde laboral no posto de trabalho.

**C2: Programar e usar critérios para a organização e coordenação da agenda de trabalhos da direção, aplicando métodos e técnicas de gestão de tempo e diferenciando atividades urgentes e importantes.**

- CA 2.1. Explicar os métodos de otimização do tempo nos trabalhos de secretaria, identificando as diferentes fases: programação, planeamento, monitorização e acompanhamento das atividades, adoção de medidas corretivas e avaliação do trabalho realizado.
- CA 2.2. Descrever os diferentes tipos de agenda e sua utilidade.
- CA 2.3. Aplicar critérios para planejar e organizar a agenda diária e mensal da chefia/direção, respeitando e cumprindo os compromissos assumidos.
- CA 2.4. Num caso prático, determinar o tipo de agenda adequado para cada programa de atividades, ajustando o tempo necessário para o cumprimento dos objetivos previstos e prever possíveis contingências.
- CA 2.5. Num caso prático, de organização da agenda:
  - Identificar prioridades;
  - Organizar a rotina diária do superior, efetuando a marcação de reuniões, entrevistas e outros compromissos, tendo em conta a sua duração, localização e prevenindo-se de eventuais alterações para informar a chefia;
  - Identificar as causas da perda de tempo;

- Adotar ações corretivas.

**CA 2.6.** Demonstrar a importância de respeitar os critérios de segurança e confidencialidade com vista à afirmação da confiança superior.

**CA 2.7.** Assegurar a interface entre as chefias e o ambiente de trabalho.

**CA 2.8.** Criar, manter e ativar uma rede de contatos, internamente, externamente e internacionalmente.

**C3: Usar aplicativos informativos de gestão de tempo no trabalho de apoio à direção de modo a otimiza-lo.**

**CA 3.1.** Configurar por meio do assistente caso necessário, o ambiente de trabalho de aplicativos de gestão de tempo de modo adequado às tarefas a realizar e de acordo com especificações precisas.

**CA 3.2.** Descrever as funções e procedimentos do aplicativo instalado.

**CA 3.3.** Num caso prático:

- Criar tarefas recorrentes ou não, verificando o estado periódico das mesmas;
- Receber e enviar solicitações de tarefas;
- Anexar aos convites das reuniões, arquivos e anotações de acompanhamento e confirmação;
- Classificar as tarefas, compromissos, reuniões e eventos com base em critérios de importância e urgência;
- Organizar o envio de convites, através da agenda de contatos.

**C4: Aplicar e utilizar critérios de eficiência e otimização dos stocks de materiais de escritório e consumíveis necessários, para o bom funcionamento das organizações, pesquisando no mercado as melhores ofertas e preços.**

**CA 4.1.** Descrever os critérios de gestão e organização de recursos materiais, elementos ambientais e instalações dum escritório.

**CA 4.2.** Explicar as necessidades habituais de material de escritório e consumíveis para o desempenho das atividades da direção.

**CA 4.3.** Identificar os requisitos para a eliminação de resíduos dos escritórios.

**CA 4.4.** Efetuar inventários de materiais de escritório e manter-se atualizado para efeito da sua reposição sempre que necessário.

**CA 4.5.** Explicar a necessidade de desenvolver um inventário e controlo de materiais e consumíveis de escritório.

**CA 4.6.** Aplicar o procedimento do controlo do stock de materiais de escritório.

**CA 4.7.** Explicar o conceito e estrutura das faturas proformas, para efeito de comparação de preços de produtos/serviços e qualidade dos materiais.

**CA 4.8.** Identificar os critérios de seleção de fornecedores de materiais e consumíveis, de acordo com os interesses e necessidades das organizações.

**CA 4.9.** Aplicar técnicas de negociação com os fornecedores de materiais e consumíveis de escritório, de modo a garantir o melhor preço no mercado.

**CA 4.10.** Explicar as partes e o conteúdo de um contrato de fornecimento de consumíveis e materiais de escritório.

**CA 4.11.** Num caso prático em que se proporciona informações sobre as necessidades de compras de materiais de escritório e consumíveis:

- Identificar os possíveis fornecedores;
- Solicitar faturas proformas;
- Identificar os fatores-chave de cada uma das ofertas: preço, qualidade, condições e prazos de entrega, garantias, serviços adicionais, forma de pagamento e outros;
- Selecionar a melhor oferta;

- Fazer as encomendas e determinar os procedimentos e as condições de compra.
- CA 4.12. Num caso prático realizar um inventário através da contagem física das unidades, manualmente ou recorrendo a um equipamento ou aplicativo informático correspondente.
- C5: Aplicar técnicas de negociação em situações de aquisição de materiais e de contratação de serviços no âmbito da direção, buscando soluções de benefício mútuo entre as partes.**
- CA 5.1. Identificar as diferentes fases de um processo de negociação.
- CA 5.2. Aplicar técnicas de negociação para a aquisição de materiais e serviços, determinando os limites mínimos e máximos para conceder ou obter resultados.
- CA 5.3. Colocar em prática as habilidades necessárias para obter o resultado ótimo.
- CA 5.4. Distinguir os aspetos ou cláusulas contidas num contrato de um produto/serviço suscetíveis de negociação e aqueles que não são.
- CA 5.5. Num caso prático de negociação na aquisição de serviços para a direção e/ou compra de materiais e consumíveis:
- Apresentar propostas para negociar;
  - Selecionar e aplicar a estratégia de negociação que parece mais apropriada para cada situação;
  - Adotar atitudes objetivas para facilitar o acordo entre as partes;
  - Acompanhar as etapas no processo de negociação;
  - Encerrar o processo de negociação.

## Conteúdos:

### 1. Introdução a secretariado e apoio à direção.

- 1.1. Conceito e objetivo do secretariado;
- 1.2. As funções de secretária e apoio à direção;
  - 1.2.1. Natureza da função e importância;
- 1.3. Perfil dos profissionais do secretariado e apoio a direção;
- 1.4. A importância do aspeto pessoal;
- 1.5. Produtividade da atividade do secretariado;
- 1.6. A organização do posto de trabalho de secretariado: o escritório, o mobiliário, as ferramentas e equipamentos de trabalho; Ambiente e particularidades do trabalho;
- 1.7. Espaços de trabalho habituais no desenvolvimento das funções de apoio à direção;
  - 1.7.1. Recepção da empresa;
  - 1.7.2. Sala de reuniões;
  - 1.7.3. Sala de atos e outras unidades da organização;
- 1.8. Regulamentos de prevenção de riscos profissionais e laborais aplicáveis ao posto de trabalho de secretária.

### 2. Organização do trabalho de secretariado.

- 2.1. Importância de uma agenda;
- 2.2. Atribuições diárias do secretariado: rotina de trabalho;
- 2.3. Atividades do secretariado:
  - 2.3.1. Organizar a agenda;
  - 2.3.2. Preparar e atualizar a agenda;
  - 2.3.3. Rececionar, planear e controlar visitas;
  - 2.3.4. Atendimento pessoal e telefónico;
- 2.4. Eficácia profissional e administração do tempo;
- 2.5. Organização da agenda/calendário;
- 2.6. *Follow-up/ follow through*;
- 2.7. Gestão de correspondência;

- 2.7.1. Tipos, formas e meios;
- 2.7.2. Recebimento e tratamento da correspondência;
- 2.7.3. Redação e digitalização;
- 2.7.4. Expedição;
- 2.7.5. Arquivo.

### **3. Organização e planeamento dos trabalhos de apoio à direção.**

- 3.1. A importância do planeamento das atividades;
- 3.2. Priorização de tarefas;
- 3.3. Organização e delegação;
- 3.4. Gestão do tempo e do *stress*.

### **4. A agenda.**

- 4.1. Tipos de agenda: manual e eletrónica;
- 4.2. Seções da agenda;
- 4.3. Gestão de agendas:
  - 4.3.1. A agenda da direção: agenda de planeamento e agenda de controlo;
  - 4.3.2. Regras para o bom uso da agenda.

### **5. Gestão de economatos de materiais de escritório e consumíveis.**

- 5.1. Importância da gestão de economatos de materiais de escritório e consumíveis;
- 5.2. Necessidades habituais de material de escritório e consumíveis nas atividades da direção; Previsão;
- 5.3. Processo de aprovisionamento:
  - 5.3.1. Ordens de encomenda;
  - 5.3.2. Receção, identificação e verificação de encomendas;
  - 5.3.3. Seguimento de encomendas;
  - 5.3.4. Controlo de saídas.
- 5.4. Identificação das fontes de abastecimento e pesquisa de fornecedores.
- 5.5. Solicitação de propostas; Faturas proforma;
- 5.6. Gestão de encomendas; Contrato de fornecimento de consumíveis e materiais de escritório;
- 5.7. Critérios de seleção/avaliação de fornecedores: económicos, qualidade e serviço;
- 5.8. Diagrama de fluxo de documentação: acompanhamento on-line e off-line;
- 5.9. Elaboração de inventários;
- 5.10. Eliminação de resíduos dos escritórios.

### **6. A negociação**

- 6.1. Tipos e níveis de negociação;
- 6.2. Participantes na negociação;
- 6.3. As fases de negociação: preparação, gestão e encerramento;
- 6.4. Recursos psicológicos na negociação;
- 6.5. Análise de processos e estratégias de negociação da empresa;
- 6.6. Desenvolvimento de um plano de negociação;
- 6.7. Negociação e resolução de conflitos;
- 6.8. A negociação de contratos e orçamentos.

**UNIDADE FORMATIVA 2: UF319 – Organização de reuniões(30 HORAS)**

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

**C1: Planejar e organizar reuniões, procedendo à preparação da informação e recursos pertinentes para a sua realização, tendo em conta os objetivos da reunião.**

- CA 1.1. Identificar os tipos de reuniões de acordo com sua natureza.
- CA 1.2. Elaborar agendas das reuniões com vista a organizar, controlar e gerir o tempo para cada assunto a abordar, permitindo o cumprimento dos objetivos da reunião.
- CA 1.3. Identificar os casos que se deve preparar a comunicação escrita para publicar em meios de comunicação social caso o nível de reunião o exigir (assembleias-gerais).
- CA 1.4. Identificar os suportes logísticos necessários para a realização de reuniões.
- CA 1.5. Analisar e elaborar orçamentos de reuniões.
- CA 1.6. Em casos práticos, de preparação e organização de reuniões:
  - Identificar que tipo de reunião se trata: assembleia-geral, reunião de departamento seminário, formação ou outro;
  - Identificar o objetivo da reunião;
  - Detalhar os recursos materiais e humanos;
  - Efetuar os orçamentos necessários;
  - Definir o protocolo do encontro;
  - Ordenar os participantes de acordo com as regras de precedência;
  - Elaborar a convocatória dos participantes e um *check list* para confirmação das presenças;
  - Coordenar e definir a logística da reunião: local, documentação, meios audiovisuais, restauração e outros.
- CA 1.7. Identificar a documentação necessária para diferentes tipos de reuniões.

**C2: Apoiar o desenvolvimento das reuniões prestando assistência e elaborar atas e relatórios para permitir o seguimento das decisões.**

- CA 2.1. Identificar os modos corretos de acolhimento aos participantes duma reunião.
- CA 2.2. Indicar os lugares que devem ocupar os participantes de uma reunião.
- CA 2.3. Indicar os pontos que se devem controlar na logística de uma reunião.
- CA 2.4. Aplicar técnicas para tomar nota dos principais assuntos tratados nas reuniões
- CA 2.5. Identificar os elementos fundamentais para constar numa ata:
  - Natureza da reunião;
  - Dia, mês, ano e local da sua realização;
  - Hora do seu início e encerramento;
  - Identificação dos presidentes da reunião;
  - Membros presentes e ausentes;
  - Registrar o quórum;
  - Enumeração sequencial dos assuntos abordados (agendados ou não) e das propostas, alterações e/ou decisões tomadas em relação a cada assunto;
  - Em caso de votação, o resultado respetivo e a declaração de voto, quando solicitada.
- CA 2.6. Ler em voz alta com clareza e precisão atas de reuniões.
- CA 2.7. Identificar as normas, estruturação e redação de uma ata: introdução, apresentação de assuntos abordados, deliberações tomadas e encerramento.
- CA 2.8. Num caso prático, de uma reunião já realizada e a partir de toda a informação gerada:

- Redigir um relatório e enviá-lo a todos os participantes;
- Empreender ações que potenciam os objetivos alcançados na reunião: notas de imprensa, artigos para revistas especializadas, etc;
- Recuperar o material utilizado;
- Verificar faturas antes de pagamento ou contabilização;
- Agradecer a colaboração de todos os que participaram na organização e realização da reunião;
- Anotar impressões (as próprias e as dos outros, positivas e as negativas) e, principalmente, os pontos que poderiam ser melhorados;
- 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.
- Elaborar e atualizar ficheiros de contactos bem como outro tipo de informação útil à gestão do serviço.

## Conteúdos:

### 1. Planeamento e organização de reuniões.

- 1.1. Conceito e finalidade;
- 1.2. Tipos de reunião;
- 1.3. Reuniões que requerem comunicação com os media;
- 1.4. Orçamentação das reuniões;
- 1.5. Protocolo das reuniões;
- 1.6. Coordenação das agendas;
- 1.7. Convites,
- 1.8. Listas de participantes e de controlo;
- 1.9. Logística e material de apoio;
- 1.10. Terminologia utilizada em encontros, reuniões e assembleias;
- 1.11. Casos práticos de planeamento de reuniões.

### 2. Desenvolvimento de reuniões.

- 2.1. Fases de uma reunião, acolhimento, desenvolvimento, encerramento e seguimento;
- 2.2. Gestão de tempo em reuniões;
- 2.3. Tipologia e funções dos participantes em uma reunião;
- 2.4. Conceito e papel do Secretariado na reunião;
- 2.5. Técnicas de comunicação escrita aplicadas ao registo e relato de reuniões;
- 2.6. Atas das reuniões:
  - 2.6.1. Estrutura e elementos;
  - 2.6.2. Redação;
  - 2.6.3. Leitura e aprovação;
- 2.7. A avaliação da reunião;
- 2.8. Ações após a reunião.

## Outras capacidades associadas ao módulo

- Assertividade;
- Autocontrolo;
- Capacidade para tomar decisões;
- Dinamismo;
- Empatia;
- Escolha ativa;
- Ética e profissionalismo;
- Flexibilidade;

- Iniciativa;
- Integridade, honestidade, confidencialidade e responsabilidade no manuseamento da informação;
- Orientação para a qualidade;
- Paciência;
- Precisão;
- Respeito e reconhecimento da hierarquia no trabalho;
- Responsabilidade;
- Sigilo e confidencialidade;
- 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).

**MF4: GESTÃO DE VIAGENS E EVENTOS PARA A ORGANIZAÇÃO**

Código: MF206\_5

Nível: 5

Duração: 130 Horas

**Associado à UC206\_5:** Organizar e coordenar viagens e eventos para a direção.

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

	<b>Código</b>
■ <b>UNIDADE FORMATIVA 1:</b> GESTÃO DE VIAGENS E DESLOCAÇÕES	<b>UF320</b>
■ <b>UNIDADE FORMATIVA 2:</b> GESTÃO DE EVENTOS	<b>UF221</b>

**UNIDADE FORMATIVA 1: UF320 – Gestão de viagens e deslocações (40 HORAS)**

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

**C1: Analisar as características básicas dos serviços turísticos e os principais fornecedores destes em Cabo Verde.**

- CA 1.1. Identificar e analisar as características básicas dos serviços de transporte e as companhias que operam em Cabo Verde.
- CA 1.2. Identificar e analisar as características básicas dos serviços de alojamento turístico e a oferta que existe em Cabo Verde, sua capacidade, qualidade e nível de cobertura.
- CA 1.3. Identificar e analisar as características básicas dos serviços de restauração e a oferta que existe em Cabo Verde, sua capacidade, qualidade e nível de cobertura.
- CA 1.4. Identificar os serviços e produtos turísticos distribuídos pelas agências de viagens, assim como outras entidades de distribuição turística, tais como centrais de reservas ou sistemas globais.
- CA 1.5. Identificar e analisar as características das agências de viagens e tour operadores do mercado de cabo Verde, assim como os serviços que fornecem.
- CA 1.6. Identificar e interpretar a oferta de distribuição turística por prestadores e intermediários turísticos na Internet.
- CA 1.7. Aplicar técnicas de negociação com os fornecedores de viagens e outros serviços.

**C2: Aplicar técnicas de organização e programação de viagens nacionais e deslocações, estimando a importância de responder às necessidades da organização, garantindo maior comodidade e menor custo.**

- CA 2.1. Pesquisar informações de voos ou outros meios de deslocação nacional, assim como de alojamentos e outros serviços, para efeito de programação e definição de itinerários de viagens, utilizando aplicativos informáticos, caso necessário.
- CA 2.2. Identificar agências de viagens ou operadores turísticos que prestam serviços para os destinos nacionais e locais interessados.
- CA 2.3. Explicar o processo de reserva dos serviços de transporte, alojamento e manutenção nacionais, caracterizando suas fases e identificando as técnicas e recursos: pedidos de reservas, registo e gestão de fornecedores.
- CA 2.4. Utilizar a Internet para pesquisa dos serviços e para gestão de reservas de viagens nacionais e deslocações.
- CA 2.5. Identificar as características e os trâmites de contratação dos seguros de viagem para deslocações nacionais.
- CA 2.6. Em práticas simuladas, de organização de diferentes viagens a destinos nacionais e deslocações:

- Planear e organizar a viagem ou deslocação de acordo com a informação recebida, respeitando os compromissos da agenda;
- Identificar os possíveis meios de transporte, horários e itinerários;
- Comprovar a disponibilidade de lugares e negociar em função da situação, escolhendo (optando por/analizando) alternativas, com o objetivo de satisfazer as necessidades da organização;
- Especificar os trâmites da reserva (passagens, hotel, e outros), solicitar emissão de passagens, de acordo com o calendário de viagens;
- Efetuar o registo de dados em suporte adequado e redigir mensagens de pedido de confirmação de serviços a fornecedores;
- Pesquisar e recolher informações práticas sobre o destino;
- Informar os serviços relevantes sobre a situação das reservas;
- Elaborar o orçamento da viagem;
- Preparar fichas de controlo (*check-list*);
- Preparar toda a documentação de suporte.

**C3: Aplicar técnicas de organização e programação de viagens internacionais, respondendo às necessidades da organização, de forma a garantir maior comodidade e menor custo.**

- CA 3.1.** Pesquisar informações de meios de deslocação internacional, assim como de alojamentos e outros serviços, para efeito de programação e definição de itinerários de viagens, utilizando aplicativos informáticos, caso necessário;
- CA 3.2.** Identificar agências de viagens ou operadores turísticos que prestam serviços para os destinos internacionais interessados;
- CA 3.3.** Explicar o processo de reserva dos serviços de transporte, alojamento e manutenção internacionais, caracterizando as suas fases e identificando as técnicas e recursos tais como: pedidos de reservas, registo e gestão de fornecedores;
- CA 3.4.** Utilizar a Internet para pesquisa dos serviços e para gestão de reservas de viagens internacionais;
- CA 3.5.** Identificar as características e os trâmites de contratação dos seguros de viagem para deslocações internacionais.
- CA 3.6.** Em práticas simuladas, de organização de diferentes viagens a destinos internacionais:
- Planear e organizar a viagem de acordo com a informação recebida e respeitando os compromissos da agenda;
  - Identificar os requisitos de documentação pessoal, como validade do passaporte, vistos de entrada no país de destino, vacinação, tipo de moeda e outros;
  - Identificar as alterações de fuso horário, clima, situação socioeconómica e cultural, e as informações relacionadas com o protocolo do país a ser visitado, assim como outras informações práticas sobre o destino;
  - Identificar os possíveis meios de transporte, horários e itinerários;
  - Comprovar a disponibilidade de lugares e negociar em função da situação, propondo alternativas, caso necessário, com o objetivo de satisfazer as necessidades da organização.
  - Especificar os trâmites da reserva (passagens, hotel, e outros), solicitar emissão de passagens de acordo com o calendário de viagens;
  - Efetuar o registo de dados em suporte adequado e redigir mensagens de pedido de confirmação de serviços a fornecedores;
  - Informar os serviços relevantes sobre a situação das reservas;
  - Elaborar o orçamento de viagem;
  - Preparar fichas de controlo (*check-list*);
  - Preparar toda a documentação de suporte.

## Conteúdos

### 1. Os serviços de alojamento

- 1.1. Os estabelecimentos e os principais fornecedores de alojamento: Cadeias hoteleiras e centrais de reservas; Classificações e características;
- 1.2. Fontes informativas de oferta de alojamento. Identificação e uso;
- 1.3. Reservas diretas e indiretas;
- 1.4. Tipos de tarifas e condições de aplicação;
- 1.5. *Voucher* de alojamento.

### 2. Os serviços de transporte

- 2.1. Letra;
- 2.2. Os meios de transporte. Tipos e características. Fatores de seleção dos meios de transporte;
- 2.3. O transporte aéreo regular;
- 2.4. Viagens aéreas; Principais companhias áreas; Tarifas nacionais e internacionais;
- 2.5. Fontes informativas de transporte aéreo regular;
- 2.6. Informações de bilhete – noção de *Tikiting*;
- 2.7. O transporte aéreo em Cabo Verde;
- 2.8. O transporte marítimo regular de passageiros;
- 2.9. O serviço de Rent-a-Car;
- 2.10. Gestão de vistos, outra documentação e outros requisitos de viagens.

### 3. Outros serviços solicitados nas viagens de trabalho

- 3.1. Os serviços de restauração;
- 3.2. Os seguros de viagem e contratos de assistência em viagem;
- 3.3. Os serviços de secretariado, tradução e outros.

### 4. A distribuição do transporte e serviços turísticos

- 4.1. Principais operadores turísticos nacionais e internacionais;
- 4.2. Contatos com agência de viagem. Procedimentos de reservas;
- 4.3. A divulgação do transporte e serviços turísticos através da Internet:
  - 4.3.1. As agências de viagens virtuais;
  - 4.3.2. Páginas Web das companhias de transporte e operadores turísticos.

### 5. Planeamento e organização de viagens nacionais e internacionais

- 5.1. A organização logística;
- 5.2. Orçamentação de viagens;
- 5.3. Pesquisa de informações sobre os destinos das viagens: clima, situação socioeconómica e cultural, fuso horário, informações relacionadas com o protocolo do país, cuidados de segurança, entre outros;
- 5.4. Moeda estrangeira e operações com câmbios;
- 5.5. Gestão de vistos e outra documentação requerida para as viagens;
- 5.6. Organização da deslocação:
  - 5.6.1. Reserva e Requisição de bilhete de passagem;
  - 5.6.2. Cálculo de ajuda de custo;
  - 5.6.3. Reserva e Requisição de alojamento;
  - 5.6.4. Reserva e Requisição de transporte;
  - 5.6.5. Reserva e Requisição de outros serviços.
- 5.7. Meios de pagamento das viagens e deslocações;
- 5.8. Técnicas de negociação com fornecedores;
- 5.9. Direitos do viajante: Bagagem; Atrasos; Excesso de bagagem; Mudanças de horário;

- 5.10. A proteção dos consumidores e usuários;
- 5.11. Legislação vigente sobre viajantes em trânsito e aduaneira;
- 5.12. Características e funções dos organismos oficiais: Embaixadas; Consulados; Postos de Turismo; Acordos bilaterais entre países;
- 5.13. Documentação posterior à viagem.

**UNIDADE FORMATIVA 2: UF221 – Gestão de eventos e relações públicas ? (90 HORAS)**

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

**C1: Explicar as características de diferentes eventos de acordo com os objetivos, o público-alvo e o orçamento.**

CA 1.1. Descrever os elementos que compõem um briefing para executar um determinado evento.

CA 1.2. Classificar os diferentes atos/eventos indicando:

- Natureza do evento;
- Tipologia de fornecedores implicados;
- Custo associados;
- Características do local ideal para sua organização;
- Licenças necessárias.

CA 1.3. Identificar os elementos que compõem o orçamento de um evento.

CA 1.4. A partir de um caso prático, de organização de evento, tendo em conta os dados de custos de produtos e serviços de todo tipo de fornecedores (fotógrafos, *catering*, técnicos de som, *designers*...) elaborar um orçamento detalhado.

**C2: Identificar a tipologia de fornecedores de eventos determinando critérios de seleção do preço, qualidade e serviço.**

CA 2.1. Definir as atividades subcontratadas habitualmente em eventos (impressão, agências de modelos, técnicos de som, *designers*, entre outros).

CA 2.2. Definir os critérios essenciais na seleção de ofertas de fornecedores com base nos seguintes critérios: preços, quantidade, prazos, qualidade, condições de pagamento entre outros.

CA 2.3. Num caso prático, a partir de ofertas de vários fornecedores definidas pelos parâmetros de preço, qualidade e serviço, realizar uma tabela comparativa de ofertas onde se identifiquem:

- Qualidade dos produtos oferecidos, prazos de entrega e preços dos mesmos;
- Recursos disponíveis pelo fornecedor;
- O grau de cumprimento estimado, relativo aos prazos e as atividades subcontratadas.

**C3: Aplicar técnicas de comunicação e negociação com fornecedores de eventos para chegar a acordos de prestação de serviços em diferentes tipos de atos e eventos.**

CA 3.1. Diferenciar os elementos e condições habituais em contratos com fornecedores de eventos.

CA 3.2. Dadas as características de um evento:

- Identificar os fornecedores;
- Estabelecer o cronograma de execução de trabalho dos mesmos.

CA 3.3. Dadas as várias ofertas de fornecedores de um determinado serviço relacionado com uma ação de comunicação, argumentar a seleção de uma delas, tendo em conta a sua experiência no sector, carteira de clientes, fiabilidade, metodologia, preço e qualidade.

CA 3.4. Num caso prático, de um dado evento, simular a negociação com um fornecedor, resolvendo pontos previsíveis de conflito, aplicando as técnicas de negociação adequadas.

**C4: Identificar as normas de protocolo e cerimonial estabelecida na celebração de atos/eventos para a sua correta aplicação, em função da tipologia do mesmo.**

CA 4.1. Argumentar as vantagens do cumprimento das normas de protocolo e cerimoniais habituais na celebração de atos.

CA 4.2. Explicar as normas e ordem de procedência em função de:

- Tipos de atos;
- Cargo ou título que ostentam as pessoas;

- Local ou âmbito em que tenham lugar os atos.
- CA 4.3.** Identificar as normas e usos habituais que gozam determinados cargos ou representantes dentro do protocolo institucional e cerimonial.
- CA 4.4.** Identificar as normas em uso de bandeiras, escudos e hinos.
- CA 4.5.** Simular a celebração de atos com personagens e representantes com cargos, cumprindo as normas de protocolo habituais e diferenciação hierárquica.
- CA 4.6.** Relacionar as incidências mais comuns em eventos ou atos de comunicação e as fórmulas de resolução mais efectivas.
- C5: Planificar e orçamentar um evento e definir seu programa, identificando as atividades e tarefas que cabem à entidade gestora.**
- CA 5.1.** Identificar e analisar as principais fases no projeto de um evento, distinguindo a conceção, planificação, organização, desenvolvimento e avaliação final do mesmo.
- CA 5.2.** Em casos práticos de realização de eventos:
- Elaborar o programa de um evento em função das suas especificações e da tipologia das pessoas e entidades que intervêm ou participam;
  - Definir e gerir os meios necessários para a sua realização;
  - Elaborar um calendário e cronograma geral do projeto;
  - Avaliar e seleccionar fornecedores, definindo os critérios de selecção.
- CA 5.3.** Definir acções dirigidas à captação de participantes, difusão e promoção do evento, assim como a captação de patrocinadores e colaboradores, propor as vias mais adequadas, em função da sua eficácia e custo.
- CA 5.4.** Dados os objetivos, desenhar um evento que contempla:
- Características do local ideal para a sua organização;
  - Protocolo;
  - Procedimento de formalização e controlo de inscrições de um evento;
  - Tipologia de fornecedores implicados;
  - Custos associados;
  - Licenças necessárias;
  - Distribuição dos espaços requeridos para o evento, tendo em conta aspetos funcionais, comerciais, protocolares e de segurança.
  - Normativa aplicável.
  - Tipologias de patrocínio.
  - Cronograma de execução.
- C6: Aplicar técnicas de controlo e avaliação de resultados do desenvolvimento de um ato/evento de comunicação.**
- CA 6.1.** Argumentar as vantagens da avaliação através de um relatório de resultados.
- CA 6.2.** Definir indicadores de qualidade e eficácia operativa na celebração de eventos.
- CA 6.3.** Explicar as incidências e problemas mais frequentes no desenvolvimento de eventos distinguindo:
- Erros de organização;
  - Desenvolvimento;
  - Implantação.
- CA 6.4.** Explicar os sistemas normalmente utilizados no controlo e avaliação de resultados de um evento.
- CA 6.5.** Identificar os aspetos que indicam o nível de satisfação do público-alvo (clientes, accionistas, opinião pública...).

- CA 6.6. A partir da simulação de um evento, elaborar um questionário que permite medir o nível de satisfação dos assistentes.
- CA 6.7. Num caso prático, dadas as informações de execução de uma ação de comunicação e atendendo às respostas dos questionários de avaliação do público-alvo, elaborar um relatório de resultados recorrendo às aplicações informáticas de tratamento de textos, folhas de cálculo e de apresentação.

**C7: Aplicar técnicas de relações públicas colaborando na deteção e formulação de problemas de comunicação.**

- CA 7.1. Identificar os objetivos, técnicas e instrumentos das relações públicas.
- CA 7.2. Argumentar a sua importância na comunicação interna e externa das organizações.
- CA 7.3. Dado um caso prático, em que as relações públicas têm um papel importante indicar:
- Os pontos críticos;
  - Modos de comportamento;
  - Organização das relações públicas e do protocolo.
- CA 7.4. Aplicar técnicas de relações públicas em atividades comunicativas heterogéneas dirigidas a públicos diversos, como os colaboradores, investidores, os gestores, os fornecedores e agentes da Administração Pública.
- CA 7.5. Cooperar na gestão das relações com os fornecedores, nomeadamente nas ações comunicacionais e promocionais.
- CA 7.6. Participar na estrutura de atendimento da organização, quer no espaço relacional, quer por meios tradicionais ou tecnológicos.
- CA 7.7. Colaborar na aplicação e na gestão técnica dos planos de comunicação da organização.
- CA 7.8. Participar na conceção do plano de relações públicas, particularmente nas suas dimensões comunicacionais.
- CA 7.9. Operacionalizar as linhas de atuação para as campanhas promocionais e de comunicação, de acordo com os objetivos estabelecidos;
- CA 7.10. Programar e/ou organizar, eventos relacionados com a promoção ou comunicação organizacional.
- CA 7.11. Desenvolver ações de relação com os *media*.
- CA 7.12. Acompanhar as operações inerentes à pré-produção e produção de materiais comunicacionais.

## Conteúdos

### 1. Organização e seguimento de ações de comunicação e eventos

- 1.1. Conceitos e objetivos do evento;
- 1.2. Classificação de eventos: Congressos; mesas redondas; entregas de prémios; grupos de trabalho; conferências de imprensa; refeições; *cocktails*, almoços/jantares entre outras;
- 1.3. Normativa que afeta os eventos;
- 1.4. Supervisão e seguimento dos eventos:
  - 1.4.1. Supervisão da execução de orçamento;
  - 1.4.2. Avaliação de impacto.

### 2. Preparação de ações/eventos

- 2.1. Equipamento e meios para o desenvolvimento de eventos: lugar, material, equipamentos necessários, profissionais;
- 2.2. Os patrocínios;
- 2.3. Pesquisa e seleção de recursos e fornecedores para ações/eventos; Solicitação de ofertas; Revisão de ofertas e negociação; Contrato de serviços ou aluguer de meios; Práticas habituais;
- 2.4. Divulgação de eventos;

2.5. Elaboração e simulação de casos de ações / eventos.

### 3. Relações públicas

- 3.1. Conceito, objetivos e instrumentos de relações públicas;
- 3.2. As relações públicas internas;
- 3.3. As relações públicas externas;
- 3.4. Relações públicas e comunicação.

### 4. Regras protocolares e cerimoniais de ações e eventos

- 4.1. Cerimonial e protocolo institucional;
- 4.2. Regras de procedência;
- 4.3. Nomenclatura do estado;
- 4.4. Nomenclatura eclesiástica;
- 4.5. Protocolo diplomático;
- 4.6. Regras de etiqueta pessoal e empresarial.

### 5. Organização e realização de conferências de imprensa, relações com os *media*

- 5.1. Seguimento da ação de comunicação;
- 5.2. Supervisão da execução de orçamento;
- 5.3. Supervisão de contratos de patrocínio;
- 5.4. Supervisão de espaço, recursos e materiais de eventos;
- 5.5. Avaliação do impacto.

### Outras capacidades associadas ao módulo

- Agilidade;
- Assertividade;
- Atitude proativa;
- Capacidade de observação;
- Cortesia e amabilidade;
- Dinamismo na procura de soluções;
- Empatia;
- Escolha ativa;
- Ética e responsabilidade;
- Iniciativa;
- Preocupação face à satisfação dos clientes internos e pelos detalhes;
- Responsabilidade e autonomia;
- Sensibilidade e flexibilidade;
- 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).

MF5: 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 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 ergonómicos 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 registar 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 de 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 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).

**MF6: INGLÊS PARA ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E COMERCIAIS**

Código: MF207\_4

Nível: 4

Duração: 200 Horas

**Associado à UC207\_4:** Comunicar em inglês, com um nível de usuário independente, nas atividades administrativas e comerciais.

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

**C1: Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês, no desenvolvimento das atividades administrativas e comerciais.**

**CA 1.1.** Interpretar os aspectos gerais de mensagens orais emitidas em inglês e reconhecer com precisão o propósito da mensagem em situações profissionais, tais como:

- Atendimento direto ao cliente;
- Recepção e atendimento de visitas na empresa;
- Concerto, adiamento e cancelamento de compromissos;
- Contacto e negociação presencial ou telefónico com clientes e fornecedores;
- Procura de informação da organização;
- Informação e orientação sobre produtos e serviços;
- Organização de viagens e deslocações;
- Organização e seguimento de encontros, conferências, prestações ou outros eventos;
- Recepção e despedida de visitas;
- Celebração, alteração e cancelamento de compromissos;
- Apresentação de produtos e argumentação de venda;
- Negociação, acordo e fecho de venda;
- Venda ou oferta de produtos e/ou serviços;
- Negociação internacional;
- Tratamento de sugestões e reclamações.

**CA 1.2.** Interpretar de forma geral, mensagens orais emitidas em inglês em situações profissionais simuladas em condições que afetam a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica;
- Aspectos não verbais;
- Número e características dos interlocutores;
- Costumes no uso da língua e diferentes sotaques;
- Clareza da pronúncia.

**C2: Interpretar os aspetos gerais de mensagens e documentos de certa complexidade escritos em inglês no âmbito das atividades administrativas e comerciais, retirando a informação relevante.**

**CA 2.1.** Interpretar de forma geral as mensagens, instruções e documentos recebidos ou utilizados em inglês e reconhecer o seu propósito com precisão, em situações profissionais, tais como:

- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Consulta de regulamento;
- Leitura de mensagens, cartas, *faxes* ou correios eletrónicos;
- Informação sobre produtos, serviços e preços;
- Leitura de contratos.

**CA 2.2.** Interpretar de forma geral, mensagens escritas em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que afetam a comunicação.

**C3: Produzir com fluidez mensagens orais em inglês, de complexidade média, relativas ao contexto profissional das atividades administrativas e comerciais.**

**CA 3.1.** Expressar oralmente em inglês, pronunciando com fluidez, clareza e correção, formas de cortesia aprendidas e frases complexas que utilizam um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

- Atendimento direto ao cliente;
- Receção e atendimento de visitas na empresa;
- Concerto, adiamento e cancelamento de compromissos;
- Contacto e negociação presencial ou telefónico com clientes e fornecedores;
- Procura de informação da organização;
- Informação e orientação sobre produtos e serviços;
- Organização de viagens e deslocações;
- Organização e seguimento de encontros, conferências, prestações ou outros eventos;
- Receção e despedida de visitas;
- Celebração, alteração e cancelamento de compromissos;
- Apresentação de produtos e argumentação de venda;
- Negociação, acordo e fecho de venda;
- Venda ou oferta de produtos e/ou serviços;
- Negociação internacional;
- Tratamento de sugestões e reclamações.

**CA 3.2.** Produzir mensagens orais em inglês com clareza e coerência, adequando o tipo de mensagem e o registo às situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos interlocutores.

**CA 3.3.** Utilizar as terminologias técnicas administrativas e comercial assim como os costumes e protocolo na expressão oral em inglês.

**C4: Produzir em inglês, documentos escritos, gramatical e ortograficamente corretos, utilizando um vocabulário amplo próprio do âmbito das atividades administrativas e comerciais.**

**CA 4.1.** Produzir em inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correção gramatical e ortográfica e que utilizam um vocabulário técnico administrativo e comercial amplo, em situações profissionais, tais como:

- Atendimento por escrito de procuras informativas de clientes, visitas, colaboradores e fornecedores;
- Concerto, adiamento e cancelamento de compromissos;
- Confirmação de encomendas e serviços por escrito;
- Resolução de reclamações por escrito;
- Preenchimento de documentos de controlo e documentação administrativa;
- Solicitação por escrito de informação a clientes, colaboradores, fornecedores, intermediários e administrações.
- Atas e relatórios de reuniões.
- Elaboração de contratos de transações internacionais.

**CA 4.2.** Produzir em inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correção gramatical e ortográfica, adequando a mensagem, o suporte e o meio a situações profissionais simuladas em condições que podem afetar a comunicação.

**C5: Comunicar oralmente em inglês, expressando e interpretando com fluidez, mensagens medianamente complexas em distintas situações próprias da atividade comercial.**

CA 5.1. Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, em situações profissionais, tais como:

- Atendimento direto ao cliente;
- Recepção e atendimento de visitas na empresa;
- Concerto, adiamento e cancelamento de compromissos;
- Contacto e negociação, presencial ou telefónico, com clientes e fornecedores;
- Procura de informação da organização;
- Informação e orientação sobre produtos e serviços;
- Organização de viagens e deslocações;
- Organização e seguimento de encontros, conferências, prestações, ou outros eventos;
- Recepção e despedida de visitas;
- Celebração, alteração e cancelamento de compromissos;
- Apresentação de produtos e argumentação de venda;
- Negociação, acordo e fecho de venda;
- Venda ou oferta de produtos e/ou serviços;
- Negociação internacional;
- Tratamento de sugestões e reclamações.

CA 5.2. Resolver situações de interação em inglês, em condições que afetam a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica;
- Número e características dos interlocutores;
- Clareza na pronúncia e distintos sotaques.

## Conteúdos

### **1. Informação e atendimento aos clientes, visitas, colaboradores, fornecedores e outros interlocutores das atividades administrativas e comerciais em inglês.**

- 1.1. Procura de informação e sobre os produtos e serviços;
- 1.2. Informação e aconselhamento aos clientes;
- 1.3. Usos e estruturas habituais no atendimento aos clientes e as vistas na empresa:
  - 1.3.1. Formas de saudação;
  - 1.3.2. Apresentações;
  - 1.3.3. Formas de protocolo e cortesia habituais.
- 1.4. Distinção de estilos, formal e informal, na comunicação oral e escrita com clientes;
- 1.5. Tratamento de reclamações ou queixas dos clientes;
- 1.6. Simulação de situações de atendimento ao cliente e resolução de reclamações com fluidez e naturalidade.

### **2. Comunicação comercial e administrativa escrita em inglês**

- 2.1. Estrutura e terminologia habitual da documentação administrativa e comercial;
- 2.2. Preenchimento dos documentos comerciais e administrativos em inglês;
- 2.3. Elaboração de correspondência administrativa e comercial;
- 2.4. Estrutura e fórmulas comuns na preparação dos documentos para comunicação interna dentro da empresa em inglês;
- 2.5. Elaboração de relatórios e apresentações em inglês;
- 2.6. Abreviaturas e usos habituais na comunicação administrativa e comercial escrita em diferentes meios de comunicação: Internet, fax, *e-mail*, carta ou outras semelhantes.

### **3. Desenvolvimento de tarefas administrativas e de apoio a direção em inglês**

- 3.1. Concerto, adiamento e cancelamento de compromissos de forma escrita e oral;
- 3.2. Convenções e padrões de cortesia, usados na comunicação telefónica ou telemática;
- 3.3. Elaboração e interpretação de textos e documentos simples em diferentes suportes;
- 3.4. Redação e tradução de relatórios extensos: *dossiers*, atas, memórias ou resumos;
- 3.5. Anotações dos discursos profissionais não extensos e não complexos;
- 3.6. Elaboração de correspondência eletrónica.

### **4. Comercialização de produtos e serviços em inglês**

- 4.1. Características de produtos ou serviços, condições de pagamento e serviços pós-venda, entre outros;
- 4.2. Fórmulas para a expressão e a comparação das condições de venda: instruções de utilização, preços, descontos e acréscimos entre outros;
- 4.3. Fórmulas para o tratamento das objeções cliente/consumidor;
- 4.4. Negociação com fornecedores e intermediários do sector;
- 4.5. Gestão da informação sobre fornecedores, intermediários e preços.

### **5. Apresentações comerciais em inglês**

- 5.1. Elaboração de scripts em inglês para a apresentação de produtos e serviços;
- 5.2. Estruturas linguísticas e vocabulário relacionado com apresentação de produtos/necessidades de clientes/fornecedores;
- 5.3. Simulação de apresentação oral em inglês.

### **6. Gestão de viagens, deslocações, alojamento e serviços de restauração em inglês**

- 6.1. Pesquisa e recolha de informação sobre destinos;
- 6.2. Intercâmbio de informação oral ou telefónica da reserva de serviços de transporte, alojamento e restauração;
- 6.3. Argumentação das condições de compra ou venda;
- 6.4. Interpretação e preenchimento de documentos para reservas de transporte, alojamento e restauração;
- 6.5. Implementação de estratégias de verificação;
- 6.6. Interpretação de faturas de hotéis, transportes, restaurantes ou outros serviços.
- 6.7. Convenções e diretrizes de cortesia, relacionamentos e padrões profissionais, utilizados na gestão de viagens, deslocações e reservas.

### **7. Gestão e negociação do comércio internacional em inglês**

- 7.1. Terminologia de operações de comércio exterior;
- 7.2. Preenchimento da documentação em inglês: documentação aduaneira, financeira e de meios de pagamento e apólices de seguro de exportação/importação;
- 7.3. Usos e costumes comuns na gestão de transações comerciais internacionais;
- 7.4. Negociação em inglês das condições de compra internacional;
- 7.5. Fórmulas de persuasão nas negociações internacionais;
- 7.6. Diferenciação de costumes, convenções e padrões de comportamento de acordo com aspetos culturais dos interlocutores;
- 7.7. Simulação de processos de negociação de importações de produtos.

### **8. Gestão de operações de transporte e logística internacional em inglês**

- 8.1. Terminologia das operações de transporte e serviços de logística internacional;
- 8.2. Estabelecimento de condições de transporte;
- 8.3. Preenchimento da documentação dos transportes internacionais;
- 8.4. Simulação de gestão operacional do transporte internacional e logística.

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

- Atitude proactiva, amabilidade e clareza no tratamento com os utentes e clientes;
- Capacidade de observação;
- Cortesia e amabilidade;
- Empatia e escolha ativa;
- Integridade, honestidade, confidencialidade e responsabilidade no manuseamento da informação;
- Preocupação pela satisfação dos clientes internos e pelos detalhes;
- Valorização de uso correto de linguagem;
- 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>		<b>MT_AGE003</b>
<b>Nível: 5</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 e organização 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 telefônicas 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: Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês, expressando e interpretando com fluidez, mensagens de complexidade média em distintas situações de apoio à direção.**
- CA 5.1.** Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, em situações profissionais, tais como:
- Atendimento direto aos clientes e utentes;
  - Receção e despedida de visitas;
  - Celebração, alteração e cancelamento de compromissos; Resolução de contingências, queixas e reclamações;
  - Informação e assessoria sobre os produtos, serviços e preços;
  - Procura de informação variada;
  - Negociação com colaboradores clientes ou fornecedores;
  - Organização de viagens e deslocações;
  - Organização e seguimento de encontros, conferências, prestações ou outros eventos;
  - Tratamento de sugestões e reclamações.
- CA 5.2.** Resolver situações de interação em inglês, sob condições, que afetam a comunicação, tais como:
- Comunicação presencial ou telefónica;
  - Número e características dos interlocutores;
  - Clareza na pronúncia e distintos acentos;
  - Ruído ambiental ou interferências frequentes.
- C6: Colaborar nos processos de organização e gestão da documentação da organização, de modo a facilitar a recuperação e o acesso posterior à informação da organização de forma rápida e segura.**
- CA 6.1.** Colaborar na organização, custódia e acesso da documentação, aplicando os procedimentos internos e as normas legais para facilitar sua fiabilidade e autenticidade.
- CA 6.2.** Reproduzir documentação em papel ou formato digital, segundo critérios pré-estabelecidos, confrontando-a com os originais.
- CA 6.3.** Registrar documentação em suportes disponíveis, utilizando códigos e critérios de classificação da organização.
- CA 6.4.** Realizar cópias de segurança dos arquivos informáticos seguindo os procedimentos específicos.
- CA 6.5.** Introduzir dados nas aplicações da organização, organizando-os com integridade e confidencialidade.
- CA 6.6.** Obter e transmitir informação das bases de dados da organização, em função das instruções recebidas e das necessidades da atividade.
- C7: Colaborar nas atividades de apoio à direção mantendo a imagem corporativa.**
- CA 7.1.** Participar na organização e coordenação da agenda da direção.
- CA 7.2.** Elaborar no controlo do economato de escritório para que as necessidades de material sejam sempre cobertas e se assegure seu bom uso.

- CA 7.3. Assistir na negociação e o processo de contratação dos serviços que são terceirizados pela direção.
- CA 7.4. Apoiar na organização de reuniões seguindo as indicações recebidas, de forma a garantir a eficiência dos aspetos logísticos.
- CA 7.5. Preparar e organizar a documentação das reuniões.
- C8: Participar na organização e gestão de eventos da empresa ou organização, de acordo com diretrizes e protocolos definidos.**
- CA 8.1. Auxiliar no planeamento e organização das diferentes ações de comunicação da empresa.
- CA 8.2. Entrar em contato com fornecedores de serviços para solicitar e avaliar ofertas de prestação de serviços para o desenvolvimento de eventos.
- CA 8.3. Usar o vestuário e comportamento apropriados ao evento, aplicando técnicas de comunicação verbal e não-verbal.
- CA 8.4. Detectar e corrigir erros na programação e desenvolvimento de um evento ou ato de comunicação da empresa.
- C9: Auxiliar na organização e programação de viagens, deslocações da direção para assegurar as prestações dos serviços.**
- CA 9.1. Participar na preparação do programa de trabalho das viagens.
- CA 9.2. Procurar informação prévia sobre o destino da viagem e os requisitos de documentação pessoal.
- CA 9.3. Identificar e preencher os documentos apropriados para a contratação de viagens e deslocações.
- CA 9.4. Identificar e completar documentos administrativos e contabilísticos próprios das operações de viagens.
- CA 9.5. Colaborar na elaboração de orçamentos de viagens e deslocações.
- CA 9.6. Auxiliar na apresentação de propostas de prestadores dos serviços e obter preços e tarifas de serviços.
- C10: Manusear aplicativos informáticos de escritório de modo preciso e eficiente.**
- CA 10.1. Comprovar o funcionamento do equipamento informático disponível garantindo a sua operacionalidade.
- CA 10.2. Manusear no nível de utilizador as funções do sistema operacional, relativas ao trabalho com ficheiros eletrónicos.
- CA 10.3. Obter, recuperar e organizar informação dentro de um sistema e na rede Internet e Intranet.
- CA 10.4. Usar o *e-mail* e outros aplicativos de comunicação na rede de modo eficiente, garantindo a segurança, integridade e confidencialidade das informações transmitidas.
- CA 10.5. Produzir textos alfanuméricos num teclado estendido, aplicando as técnicas mecanográficas com domínio e precisão.
- CA 10.6. Produzir documentos administrativos manuseando aplicativos informáticos de processamento de textos, permitindo recolher, organizar e processar informações, respeitando as normas ortográficas, visuais e organizacionais.
- CA 10.7. Operar com bases de dados com o objetivo de obter e registar informação, mantendo sempre a integridade, segurança e confidencialidade dos dados.
- CA 10.8. 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 10.9. Desenhar apresentações adaptadas à organização e aos objetivos de comunicação.
- CA 10.10. Manusear aplicativos informáticos de criação de apresentações gráficas para partilha de informação e comunicação, de acordo com as normas e padrões de imagem corporativa.

## Conteúdos:

### 1. Identificação da estrutura organizacional da empresa.

- 1.1. Organização da 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; 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 de 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 à 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. Registo 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 de apoio à direção.

- 5.1. Organização e coordenação da agenda da direção;
- 5.2. Controle do economato de escritório;
- 5.3. Negociação e contratação dos serviços terceirizados;
- 5.4. Organização de reuniões;
- 5.5. Preparação e organização de documentação de reuniões.

### 6. Organização e gestão de eventos para direção.

- 6.1. Determinação do espaço, instalações e serviços para a celebração de eventos;
- 6.2. Contato com fornecedores de eventos; Pedido de ofertas e condições; Seleção e avaliação das propostas recebidas;
- 6.3. Aplicação de técnicas de comunicação verbal e não-verbal em atos e eventos;

- 6.4. Aplicação das normas de protocolo em função do tipo de evento;
- 6.5. Detecção de erros de programação e desenvolvimento de um evento;
- 6.6. Avaliação dos resultados de um evento.

#### **7. Organização e programação de viagens e deslocações da direção.**

- 7.1. Preparação do programa de trabalho das viagens;
- 7.2. Procura de informação sobre destino das viagens;
- 7.3. Documentação para a contratação de viagens e deslocações;
- 7.4. Elaboração de orçamentos de viagens e deslocações;
- 7.5. Localização de prestadores dos serviços de viagens e deslocações.

#### **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. Comunicação em inglês *standard* em situações próprias da atividade de apoio à direção.**

- 9.1. Informação e atendimento direto aos colaboradores, clientes e clientes;
- 9.2. Receção e despedida de visitas;
- 9.3. Celebração, alteração e cancelamento de compromissos;
- 9.4. Resolução de contingências, queixas e reclamações;
- 9.5. Procura de informação variada;
- 9.6. Negociação com colaboradores clientes ou fornecedores;
- 9.7. Organização de viagens e deslocações;
- 9.8. Organização e seguimento de encontros, conferências, prestações ou outros eventos;
- 9.9. Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordo com a prestação de serviço, colaboração ou contratação.

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

- Assertividade;
- Atitude proactiva, amabilidade e clareza no tratamento com os utentes e clientes;
- Autocontrolo;
- Capacidade para tomar decisões;
- Cortesia e educação;
- Diligência no trabalho;
- Empatia e escolha ativa;
- Ética e sigilo profissional;
- Flexibilidade;
- Integridade, honestidade, confidencialidade e responsabilidade no manuseamento da informação;
- Orientação para o cumprimento dos objetivos, prazos e requisitos;
- Preocupação pela satisfação dos clientes internos e pelos detalhes;
- Respeito e reconhecimento da hierarquia no trabalho;
- Valorização de uso correto de linguagem;
- Valorização do rigor e precisão nas informações fornecidas.

