



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

Qualificação Profissional

**GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS**

AGE004\_4

**Família Profissional Administração e Gestão**

# Índice

<b>PERFIL PROFISSIONAL</b> .....	3
<b>UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)</b> .....	4
UC1: Realizar o plano de negócio de uma pequena empresa (UC208_4) .....	4
UC2: Desenvolver a gestão económica, financeira, administrativa e de recursos humanos de uma pequena empresa (UC209_4) .....	6
UC3: Desenvolver o marketing e comercialização de uma pequena empresa (UC210_4) .....	9
UC4: Gerir e realizar as compras e o aprovisionamento (UC211_4) .....	12
UC5: Gerir a qualidade, segurança, prevenção de riscos e os cuidados ambientais de uma pequena empresa (UC212_4) .....	14
UC6: Manusear aplicativos informáticos de escritório (UC199_3) .....	16
<b>PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL</b> .....	21
<b>MÓDULOS FORMATIVOS (MF)</b> .....	23
MF1: Empreendedorismo de pequenas empresas (MF208_4) .....	23
UNIDADE FORMATIVA 1: UF321 – Análise de mercado nas pequenas empresas .....	23
UNIDADE FORMATIVA 2: UF322 – Desenvolvimento do plano de negócio de pequenas empresas .....	26
MF2: Gestão económica-administrativa, financeira e de recursos humanos na pequena empresa (MF209_4) .....	32
UNIDADE FORMATIVA 1: UF323 – Gestão económica-administrativa e financeira na pequena empresa .....	32
UNIDADE FORMATIVA 2: UF324 – Gestão de recursos humanos na pequena empresa .....	37
MF3: Marketing e comercialização em pequenas empresas (MF210_4) .....	42
UNIDADE FORMATIVA 1: UF321 – Análise de mercado nas pequenas empresas .....	42
UNIDADE FORMATIVA 2: UF325 – Técnicas de marketing e comercialização nas pequenas empresas .....	45
UNIDADE FORMATIVA 2: UF224 – Atendimento ao cliente .....	50
MF4: Gestão de compra e aprovisionamento (MF211_4) .....	55
MF5: Qualidade, segurança, prevenção de riscos e cuidados ambientais em pequenas empresas (MF212_4) .....	59
MF6: Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3) .....	64
UNIDADE FORMATIVA 1: UF313 – Ferramentas informáticas básicas de comunicação e pesquisa de informação .....	64
UNIDADE FORMATIVA 2: UF314 – Aplicativos informáticos de processamento de textos .....	67
UNIDADE FORMATIVA 3: UF315 – Aplicativos informáticos de folha de cálculo .....	70
UNIDADE FORMATIVA 4: UF316 – Aplicativos informáticos de base de dados .....	72
UNIDADE FORMATIVA 5: UF317 – Aplicativos informáticos para apresentações gráficas de informação .....	74
<b>MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO</b> .....	77

PERFIL PROFISSIONAL

AGE004\_4

GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS

PERFIL PROFISSIONAL			
<b>Código</b>	AGE004_4	<b>Denominação</b>	GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS
<b>Nível</b>	4	<b>Família Profissional</b>	Administração e Gestão
<b>COMPETÊNCIA GERAL</b>	Criar, planejar, gerir, controlar pequenas empresas e promover a expansão de negócio.		
<b>UNIDADES DE COMPETÊNCIA</b>	<b>N.º</b>	<b>Denominação</b>	<b>Código</b>
	1	Realizar o plano de negócio de uma pequena empresa.	UC208_4
	2	Desenvolver a gestão económica, financeira, administrativa e de recursos humanos de uma pequena empresa.	UC209_4
	3	Desenvolver o marketing e a comercialização de uma pequena empresa.	UC210_4
	4	Gerir e realizar as compras e o aprovisionamento.	UC211_4
	5	Gerir a qualidade, segurança, prevenção de riscos e os cuidados ambientais de uma pequena empresa.	UC212_4
	6	Manusear aplicativos informáticos de escritório.	UC199_3
<b>AMBIENTE PROFISSIONAL</b>	<b>Âmbito profissional:</b> É um profissional que trabalha por conta própria ou de outrem que pode prestar os seus serviços ao público em geral e às instituições públicas e privadas.		
	<b>Sectores:</b> Situa-se em todos os sectores, mas tem um maior desenvolvimento no de prestação de serviços.		
	<b>Ocupações e postos de trabalho relacionados:</b> <b>CNP 2010</b> <b>Sugestões:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestor de pequenas empresas;</li> <li>• Técnico comercial e marketing de uma pequena empresa;</li> <li>• Técnico administrativo-financeiro de uma pequena empresa;</li> <li>• Técnico de compras e aprovisionamento de pequenas empresas.</li> </ul>		

## UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

### UC1: REALIZAR O PLANO DE NEGÓCIO DE UMA PEQUENA EMPRESA

Código: UC208\_4

Nível: 4

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

**EC 1: Determinar as atividades para empreender, identificando e valorizando diferentes oportunidades, dependendo das próprias habilidades e conhecimentos e das informações do ambiente, detetando riscos e oportunidades, a fim de garantir a viabilidade da pequena empresa.**

- CD 1.1. O contexto geral para a criação de uma pequena empresa em Cabo Verde é analisado de forma a identificar oportunidades de negócio e condições para a sua criação.
- CD 1.2. As várias oportunidades de negócios são analisadas aplicando a análise SWOT e comparadas para detetar aquelas que oferecem melhores vantagens.
- CD 1.3. As informações relevantes sobre diferentes alternativas de negócios são recolhidas consultando fontes primárias ou secundárias.
- CD 1.4. As ideias de negócio que respondam a uma necessidade real do mercado são identificadas como possíveis fontes de investimento.
- CD 1.5. A assessoria externa é solicitada, caso necessário, através de cursos, associações e outros.
- CD 1.6. As próprias características empreendedoras são identificadas, analisadas e contrastadas, tendo em conta a sua influência no desenvolvimento do negócio.

**EC 2: Planificar e organizar as atividades a empreender e os processos produtivos para que a empresa atinja um funcionamento eficiente.**

- CD 2.1. Os processos produtivos e de serviço e o tempo necessário para os completar são definidos e calculados, a fim de quantificar a sua duração e a sua viabilidade.
- CD 2.2. Os processos produtivos e de serviço são calendarizados e quantificados de acordo com os objetivos pré-definidos.
- CD 2.3. Os recursos humanos necessários e as suas funções são identificados e quantificados a partir dos processos definidos.
- CD 2.4. Os recursos materiais e os meios tecnológicos são identificados e quantificados a partir dos processos definidos.
- CD 2.5. A duração do ciclo de exploração é determinada consoante os objetivos da empresa.
- CD 2.6. A localização da empresa é identificada e determinada com base em fatores como as características do sector, o tipo de produto/serviço, os custos e a proximidade dos fornecedores.

**EC 3: Identificar e quantificar os recursos e os custos necessários para o início de funcionamento da atividade da pequena empresa.**

- CD 3.1. Os custos dos elementos necessários para o desenvolvimento da atividade são calculados de acordo com as necessidades identificadas.
- CD 3.2. Os custos de aprovisionamento necessários para atividade são calculados de acordo com as necessidades de produção e serviços.
- CD 3.3. As necessidades de imobilizado corpóreo (secretárias, computadores, viaturas e outros) são identificadas e calculadas para determinar o investimento a fazer.
- CD 3.4. O valor dos custos fixos como renda, salários, segurança social, SOAT e outros) é calculado e orçamentado.
- CD 3.5. Os custos totais de cada produto e/ou e serviços, sua margem de contribuição, “*break even point*” e margem de lucro são calculados com vista a determinar o valor de cada

produto.

CD 3.6. O valor do capital inicial da empresa é definido com base nos cálculos dos custos e recursos necessários para a criação de uma pequena empresa.

**EC 4: Elaborar os estados financeiros previsionais com vista à avaliação da viabilidade económica do projeto.**

CD 4.1. A viabilidade económica e financeira da atividade é prevista para garantir a sustentabilidade do investimento.

CD 4.2. A modalidade de aquisição dos recursos é decidida segundo as opções disponíveis e tendo em conta a capacidade financeira da pequena empresa.

CD 4.3. Os potenciais parceiros e fontes de financiamento do negócio são identificados para garantirem o financiamento do mesmo.

**EC 5: Integrar os elementos analisados e previstos no documento do plano de negócios definindo as ações precisas para a sua divulgação, apresentação e tramitação perante terceiros.**

CD 5.1. O plano de negócios é elaborado a partir dos elementos analisados: tendo em vista a oportunidade de negócio, a estratégia de marketing, o planeamento da organização da atividade e a análise económico-financeira

CD 5.2. O documento de plano de negócio é redigido e estruturado de forma correta, clara e compreensível, usando os aplicativos informáticos necessários.

CD 5.3. A rede de relações com terceiros é estabelecida através de contatos com instituições públicas e privadas, instituições financeiras, associações, câmaras de comércio e outros.

CD 5.4. A apresentação, divulgação e comunicação do plano de negócio a terceiros, órgãos públicos e privados, instituições financeiras, câmaras de comércio e outros, são planeadas com antecedência definindo os prazos, procedimento e organização das entrevistas.

## Contexto profissional

### Meios de produção

Equipamentos informáticos, Internet, telefones móveis, calculadora; Aplicações gerais de computador; Material de escritório e consumíveis.

### Produtos e resultados

Ideia de Negócio pré-definida; Necessidades dos clientes identificadas; Produtos e serviços definidos; Localização do negócio; Recursos necessários para atividade identificados; Processos produtivos definidos; Previsão das vendas realizada; Investimento para o início da atividade calculado; Orçamento de investimentos; Orçamento de operações; Custos de pessoal, de aprovisionamento, de produção e despesas gerais calculados; Orçamento financeiro; Estados provisionais financeiro-contábeis; Rentabilidade do investimento; Plano de negócio de pequena empresa elaborado.

### Informação utilizada ou gerada

Fontes primárias e secundárias de informação, Informações sobre o sector, (marcas, preços, preferências, concorrência e outros); Normativa comercial; Documentação administrativa de criação de uma pequena empresa; Informações sobre os impostos, taxas e outros compromissos a pagar; Legislação aplicável ao sector; Informações técnicas do produto/serviço para ser comercializado; Análise SWOT da ideia de negócio; Informação sobre apoios para a criação e gestão de pequenas empresas.

**UC2: DESENVOLVER A GESTÃO ECONÓMICA, FINANCEIRA, ADMINISTRATIVA E DE RECURSOS HUMANOS DE UMA PEQUENA EMPRESA**

**Código: UC209\_4**

**Nível: 4**

**Elementos de competência e Critérios de Desempenho**

**EC 1: Realizar os trâmites administrativos necessários para criar uma pequena empresa segundo a tipologia de negócio e a atividades a empreender.**

- CD 1.1. A forma jurídica da empresa é escolhida de acordo com os interesses dos empreendedores, observando o código comercial e a normativa em vigor.
- CD 1.2. Os documentos para solicitar a constituição da pequena empresa são organizados e apresentados nas entidades competentes, à luz das disposições legais aplicáveis.
- CD 1.3. O apoio das incubadoras de empresas e os serviços de aconselhamento externo e/ou apoio das associações de empreendedorismo são procurados para facilitar o processo de criação e registo da pequena empresa e minimizar os custos dos primeiros anos de funcionamento.
- CD 1.4. O registo do nome comercial e os símbolos/logotipo distintivos da pequena empresa são apresentados aos organismos competentes, acompanhado a respetiva documentação para os devidos efeitos.

**EC 2: Adquirir e gerir os ativos fixos segundo o plano de negócio de modo a atingir os objetivos definidos.**

- CD 2.1. Os recursos necessários para pôr em prática o exercício da atividade do negócio da pequena empresa são adquiridos conforme o plano de negócio.
- CD 2.2. As negociações e o contrato de arrendamento da instalação são feitos de modo a garantir os melhores preços, localização e condições de arrendamento, visando a otimização dos recursos e o melhor resultado possível para a pequena empresa.
- CD 2.3. A escolha dos fornecedores para a aquisição de equipamentos e aparelhos/serviços é feita com base nas melhores ofertas, e identificados e catalogados de acordo com os produtos/serviços a adquirir.
- CD 2.4. Os ativos fixos são inventariados e registados para efeito de controlo.
- CD 2.5. A manutenção dos equipamentos e aparelhos é assegurada conforme o acordo de garantia firmado entre as partes.

**EC 3: Gerir a obtenção dos recursos financeiros, subsídios, adiamento de dívidas ou outros ligados às operações de pequena empresa.**

- CD 3.1. Os meios e as formas de financiamento necessários para a atividade da pequena empresa são estudados e escolhidos, tendo em conta as necessidades de financiamento e as ofertas do mercado financeiro.
- CD 3.2. O processo para a obtenção de créditos e empréstimos é efetuado e apresentado de acordo com as normas da instituição financiadora e os interesses da empresa.
- CD 3.3. As ações decorrentes do leasing e renting de maquinaria ou outros ativos fixos necessários para a atividades da empresa são realizadas de acordo com os contratos e as normas legais vigentes, podendo no término do contrato efetivar a compra ou não.
- CD 3.4. As garantias e fianças bancárias necessárias para obtenção do financiamento são reunidas, apresentadas e negociadas junto das instituições financeiras.
- CD 3.5. Os serviços bancários disponíveis, desconto de efeitos factoring, adiamento de dívidas, avais, garantias ou outros, são discutidos com as instituições financeiras para negociar melhores condições.
- CD 3.6. As informações dos organismos competentes sobre os subsídios e ajudas públicas que existem para a compra e a renovação de equipamento ou ativos fixos das pequenas

empresas, assim como os incentivos fiscais para os primeiros anos de atividade são recolhidos, para garantir uma maior sustentabilidade do projeto.

CD 3.7. A documentação e as formalidades necessárias para a obtenção de ajudas, microcrédito e apoios a pequenas empresas são preenchidas e apresentadas por forma a garantir financiamentos de acordo com os objetivos.

CD 3.8. As parcerias são procuradas com vista a efetuar protocolos de cooperação correspondentes ao ramo de negócio.

**EC 4: Gerir e controlar as cobranças e os pagamentos de modo a garantir o normal funcionamento de tesouraria.**

CD 4.1. O calendário das cobranças e dos pagamentos é desenvolvido de acordo às necessidades do fluxo financeiro de tesouraria e são negociados de acordo com um plano elaborado para o efeito.

CD 4.2. Os documentos de cobranças e pagamentos são formalizados nos termos dos regulamentos e da legislação aplicável.

CD 4.3. As ações para reclamar os pagamentos atrasados e a gestão de morosos são executadas em tempo útil para garantir a retoma.

CD 4.4. O provisionamento para clientes de cobrança duvidosa é criado para minimizar o possível prejuízo.

CD 4.5. As formas de pagamentos aos fornecedores são negociadas garantindo o seu cumprimento.

**EC 5: Realizar a gestão administrativa das obrigações contábeis, fiscais e tributárias de uma pequena empresa e garantir o seu bom funcionamento.**

CD 5.1. A documentação suporte dos registos contábeis é preparada de acordo com o Normativo em vigor.

CD 5.2. O registo contabilístico das operações é realizado por meio de aplicativos informáticos ou de serviços externos de modo a garantir fiabilidade e conservação.

CD 5.3. As demonstrações de resultados, balanços e balancetes e anexos anuais são elaborados para efeito de análise, comparação e tomada de decisão.

CD 5.4. Os documentos oficiais para o cumprimento das obrigações fiscais (IVA, IUR e outros), são formalizadas de acordo com as normas aplicáveis.

CD 5.5. O pagamento dos impostos sobre o rendimento, segurança social e SOAT é efetuado de acordo com os processamentos seguindo a legislação aplicável.

CD 5.6. A documentação administrativa relativa aos trabalhadores é preenchida e tramitada através de aplicativos informáticos ou de serviços externos.

CD 5.7. O cumprimento em tempo e forma das obrigações fiscais da pequena empresa é controlado de acordo com o calendário fiscal em vigor.

CD 5.8. A documentação administrativa, contabilística, fiscal e laboral, é arquivada e preservada garantindo a sua confidencialidade.

**EC 6: Gerir pessoas numa pequena empresa de acordo com a legislação laboral em vigor e cumprindo os objetivos e planos definidos.**

CD 6.1. As tarefas são ensinadas aos trabalhadores, em regime "on job", de modo a garantir o bom desempenho das suas funções com rigor e qualidade requeridos.

CD 6.2. As instruções de trabalho são estabelecidas e compiladas através de um manual de procedimentos, que servirá de guia, para garantir o bom desempenho e a qualidade do serviço prestado.

CD 6.3. A política de motivação e comunicação é estabelecida por forma a criar um bom clima organizacional na empresa e melhorar o rendimento dos trabalhadores.

CD 6.4. Os prémios de produtividade são definidos com base na avaliação de desempenho dos trabalhadores.



- CD 6.5. O plano semanal de trabalho e reunião é efetuado para analisar as tarefas programadas e o seu grau de execução.
- CD 6.6. A avaliação de desempenho do pessoal é feita com base nos resultados obtidos durante o ano, para efeito de gestão previsional do pessoal, nomeadamente renovação de contratos, promoções, progressões e atribuição de prémios.
- CD 6.7. As necessidades de formação dos colaboradores são identificadas para efeito de elaboração de um plano de formação.

**EC 7: Gerir a contratação do pessoal de modo a garantir uma equipa com qualidade e eficiência.**

- CD 7.1. O tipo de contrato é selecionado e adequado de acordo com as necessidades da pequena empresa.
- CD 7.2. As condições da relação laboral ou prestação de serviços são estabelecidas através de contratos, nos termos do código laboral.
- CD 7.3. Os anúncios de recrutamento são publicados nos jornais ou outros meios de comunicação de acordo com as necessidades de recrutamento de pessoal.
- CD 7.4. Os termos de referência a contratar são definidos a partir do padrão requerido pela empresa.
- CD 7.5. As entrevistas e testes de conhecimentos são realizados para permitir a triagem e seleção de pessoal com perfil ideal para o cargo disponível.

**Contexto profissional**

**Meios de produção**

Equipamentos: computadores, Internet, telefone, material de escritório; Fax, impressoras, scanner; Periféricos de saída e entrada de informações; Aplicações de computador de folhas de cálculo, bases de dados, processadores de textos, apresentações, correio eletrónico. Softwares específicos de contabilidade, gestão de recursos humanos e outros; Aplicativos de pagamento: cartões de crédito/débito, pagamento por correio eletrónico, transferências bancárias, cheques e outros.

**Produtos e resultados**

Constituição da pequena empresa; Obtenção dos recursos financeiros, subsídios, adiamento de dívidas ou outros; Controlo financeiro; Controlo da atividade económica; Aquisição de ativos fixos e os respetivos inventários, cobranças e os pagamentos feitos; Planeamento e controlo das operações e atividades financeiras, balancetes, relatórios contabilísticos, mapas de IUR, SOAT, INPS; Recepção e verificação de entradas e saídas de documentos; Previsão de necessidades de pessoal; Recrutamento, seleção e contratação dos pessoais; Avaliação de desempenho; Comunicação, motivação e formação do pessoal; Mapas de férias, mapas de assiduidade.

**Informação utilizada ou gerada**

Manual de procedimentos; Formulários de gestão; Contratos; Legislação Laboral em vigor; legislação aplicável às finanças, administração e gestão financeira, manual de procedimentos, folha de salários, folha de liquidação de IUR, INPS e SOAT, relatórios mensais e anuais da gestão, balancetes, base de dados dos trabalhadores, literatura diversa sobre gestão, finanças e recursos humanos.

**UC3: DESENVOLVER O MARKETING E COMERCIALIZAÇÃO DE UMA PEQUENA EMPRESA**

**Código: UC210\_4**

**Nível: 4**

**Elementos de competência e Critérios de Desempenho**

**EC 1: Definir, lançar e gerir a carteira de produtos e serviços para que atendam às necessidades do mercado no âmbito de uma pequena empresa recolhendo a estratégia num plano de marketing.**

- CD 1.1. As características e as tendências da evolução do mercado são analisadas com base nas informações obtidas de pesquisas realizadas.
- CD 1.2. As novas necessidades dos clientes são identificadas para oferecer, promover e comercializar novos produtos e serviços com vantagens distintas.
- CD 1.3. A normativa aplicável aos possíveis produtos e/ou serviços do negócio é recolhida e tida em conta para a definição dos mesmos.
- CD 1.4. A carteira e o ciclo de vida dos produtos são geridos e controlados para identificar o melhor momento de descontinuar um determinado produto/serviço, lançar um novo ou mudar produtos/serviços com baixa rentabilidade de forma a otimizá-los.
- CD 1.5. As empresas concorrentes que oferecem produtos /serviços iguais ou similares aos nossos são identificadas de forma a diferenciar os nossos produtos e serviços para atrair e conquistar clientes daquelas empresas.
- CD 1.6. O “target” dos nossos produtos e serviços é identificado para adaptar a nossa oferta às necessidades do mercado.
- CD 1.7. O documento do plano de marketing é elaborado integrando todos os elementos referidos ao produto, serviço, preço, comunicação e distribuição e definindo as ações precisas para a sua implementação.

**EC 2: Determinar os preços de venda dos produtos e/ou serviços oferecidos pela pequena empresa.**

- CD 2.1. O preço de venda de cada produto ou serviço é determinado com base no cálculo dos custos, na análise dos preços do mercado, seu potencial de compra e estudo da concorrência.
- CD 2.2. O custo de produção de cada produto ou serviço é calculado tendo em conta todos os recursos inerentes e incorporados.
- CD 2.3. A margem de lucro de cada produto ou serviço é calculada sobre a base do cálculo de custos e de preço de venda.

**EC 3: Captar possíveis clientes para expansão do negócio com vista a atingir uma boa quota do mercado.**

- CD 3.1. A prospeção de mercado e captação de clientes é feita com base em objetivos predefinidos.
- CD 3.2. Os contatos com potenciais clientes para criar ou expandir a respetiva carteira são procurados e promovidos de acordo com o plano de negócio.
- CD 3.3. As estratégias de recuperar, atrair e fidelizar clientes são desenhadas e aplicadas de acordo com o plano de marketing.

**EC 4: Vender produtos e serviços através de diferentes canais para satisfação do cliente, proporcionando-lhe informação e atendimento sobre os mesmos, aconselhando na decisão de compra e procurando a sua fidelização.**

- CD 4.1. As necessidades do cliente são compreendidas mediante pesquisas de mercado, para determinar os produtos e serviços que podem satisfazê-las.

- CD 4.2. A argumentação e demonstração de produtos e serviços da empresa são feitas procurando conquistar o cliente, mediante a utilização das técnicas de vendas.
- CD 4.3. As informações, respostas e orientações sobre os produtos/serviços são fornecidas em comunicação direta/indireta com o cliente, seguindo boas práticas de relacionamento, de modo a promover a venda.
- CD 4.4. Os preços dos produtos/serviços são disponibilizados ao cliente com exactidão.
- CD 4.5. As condições de venda são negociadas consoante o fecho dos acordos de venda.
- CD 4.6. Os pedidos são obtidos através dos diferentes canais de comercialização, utilizando as técnicas de venda para o efeito.
- CD 4.7. Os processos de controlo e seguimento da venda e pós-venda são geridos, de modo a garantir a qualidade do serviço prestado.
- CD 4.8. O nível de satisfação da clientela é avaliado tendo como foco o contacto.

**EC 5: Atender e informar ao cliente os processos comerciais da pequena empresa resolvendo e tramitando os possíveis imprevistos, reclamações e sugestões do mesmo.**

- CD 5.1. O padrão de serviço e atendimento ao cliente, assim como os critérios para o tratamento das reclamações e sugestões são definidos, de modo a garantir a qualidade do serviço.
- CD 5.2. O cliente é atendido e informado de acordo com o padrão de serviço definido.
- CD 5.3. As sugestões e reclamações do cliente são tratadas e resolvidas, segundo os critérios e procedimentos estabelecidos e aplicando as normas de proteção do consumidor.

**EC 6: Gerir a documentação associada ao processo comercial da pequena empresa usando aplicativos informáticos, de modo a assegurar a eficiência na gestão.**

- CD 6.1. Os dados dos clientes são registados e analisados, de acordo com as entradas.
- CD 6.2. O arquivo de cliente é mantido e atualizado, de modo a garantir a gestão de processo comercial e a facilitar a fidelização dos mesmos.
- CD 6.3. A documentação derivada do processo comercial é classificada, tratada e arquivada seguindo critérios de segurança e confidencialidade.
- CD 6.4. A informação e documentação de atendimento ao cliente são analisadas para sua aplicação aos processos de melhoria contínua, de modo a garantir a qualidade de serviço.

**Contexto profissional:**

**Meios de produção**

Equipamentos informáticos: na rede local, ligada à Internet, telefones móveis; Calculadoras; Aplicações de computador, bases de dados, apresentações, gerenciamento do relacionamento com o cliente (CRM); Aplicativos de pagamento e recebimento.

**Produtos e resultados**

Informação sistematizada das tendências do mercado, a carteira de clientes, os fornecedores, rede de distribuição; Plano de marketing da pequena empresa; Objetivos de venda definidos; Dados de clientes potenciais; Venda de produto ou serviço; Imagem corporativa definida; Produtos e serviços para oferecer determinados; Preços; Estratégia de comunicação; Escolha dos canais de distribuição; Controlo de vendas; Controlo de qualidade; Arquivo mestre de clientes; Resolução de reclamações de clientes e incidentes na venda; Desenvolvimento de habilidades sociais e de comunicação; Nível de satisfação do cliente avaliado.

**Informação utilizada ou gerada**

Questionários, inquéritos, brochuras, relatórios, cartazes, folhetos, catálogos, publicidade nos locais de vendas e nos “media”, base de dados, fontes primárias e secundárias de informações; Informações sobre o sector, (marcas, preços, preferências, concorrência e outros); Revistas especializadas; Normativa comercial; Estratégia de marketing e comercialização da pequena empresa; Informações

sobre clientes potenciais, Ordens de encomenda; Informações das vendas; Faturas e notas de entrega; Contrato de venda; Meios de pagamento; Informações gerais e comerciais da empresa; Informações técnicas do produto/serviço a serem comercializados; Modelo de reclamações; Orçamento comercial; Informações produzidas durante a negociação.

**UC4: GERIR E REALIZAR AS COMPRAS E O APROVISIONAMENTO**

Código: UC211\_4

Nível: 4

**Elementos de competência e Critérios de Desempenho**

**EC 1: Prever as necessidades de compra, programando as aquisições, com base na estimativa de produção e de vendas, para garantir a capacidade de resposta do negócio.**

- CD 1.1. As informações provenientes das vendas e inventário de produtos são obtidas regularmente, a fim de controlar as entradas e saídas de produtos, estimar as vendas futuras e fazer o acompanhamento da actividade.
- CD 1.2. A estimativa de vendas e produção são calculadas a partir das informações obtidas, numa base periódica, tendo em conta a sazonalidade e a evolução da actividade.
- CD 1.3. A comparação das vendas reais com as estimadas é feita a partir da análise das diferenças e identificando as possíveis causas dos desvios, tais como as variações de procura, alteração nos usos e costumes do cliente, entre outros.
- CD 1.4. O *stock* de segurança é determinado em função da procura, da capacidade de armazenamento e do volume de negócio.
- CD 1.5. As necessidades de compra de produtos são programadas periodicamente em função do índice de procura, previsão de vendas/produção, rotação de *stock*, e promoções dos fornecedores.

**EC 2: Executar as ordens e procedimentos de compra de acordo com as necessidades identificadas para o fornecimento permanente e contínuo de produtos e mercadorias.**

- CD 2.1. Os dados de fornecedores são catalogados, de acordo com as características e condições de cada um deles.
- CD 2.2. O plano de aprovisionamento da empresa é elaborado com vista a garantir um melhor controlo e o fluxo de entrada e saída dos produtos.
- CD 2.3. O orçamento de compras é gerido e controlado de modo a garantir sustentabilidade do negócio.
- CD 2.4. As propostas aos fornecedores são feitas dependendo das necessidades de compra, utilizando técnicas de negociação e especificando os requisitos e condições da oferta.
- CD 2.5. A escolha da proposta mais vantajosa é realizada comparando as condições de abastecimento oferecidas por potenciais fornecedores, tais como preço, prazo de entrega, condições pagamento, qualidade, serviço, garantia, entre outros.
- CD 2.6. A encomenda é efetuada de acordo com a programação de compras prevista, utilizando/recorrendo ao banco de dados dos fornecedores disponível na Empresa.
- CD 2.7. As compras são executadas de acordo com o plano de aprovisionamento elaborado.
- CD 2.8. A compra de produtos é formalizada no documento de contrato de compra e venda refletindo as condições acordadas.
- CD 2.9. As matérias-primas e os produtos são codificados de modo a permitir a facilidade de identificação e uso dos mesmos.

**EC 3: Gerir e controlar o fornecimento, armazenamento e reabastecimento de produtos e mercadorias, de acordo com os procedimentos comuns garantindo a sua adequada e contínua disponibilidade e seu perfeito estado de conservação.**

- CD 3.1. A receção de produtos e mercadorias é realizada verificando a sua adaptação e correspondência com os pedidos feitos, em termos de quantidade, prazo de entrega, qualidade e preço.
- CD 3.2. As operações de entrada e saída de fluxo de mercadorias do armazém são organizadas e coordenadas diariamente de modo a manter o controlo efetivo dos mesmos.

- CD 3.3. O critério de valorimetria que a empresa vai utilizar é determinado de acordo com a saída dos produtos do armazém.
- CD 3.4. Os erros detetados no fornecimento tais como quantidades, preços, qualidade e outros, são comunicados imediatamente ao fornecedor de acordo com as cláusulas contratuais.
- CD 3.5. A armazenagem das mercadorias é realizada tendo em conta as suas características de conservação e as normas de SHST.
- CD 3.6. A armazenagem dos produtos, colocação e reposição é realizada de acordo com o plano de organização do armazém.
- CD 3.7. Os meios energéticos são racionalmente utilizados, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários.
- CD 3.8. As medidas para manter o armazém e seus respetivos equipamentos e instalações em perfeito estado são estabelecidas, aplicando as normas de segurança e higiene de forma a prevenir possíveis riscos.

**EC 4: Controlar o stock, detetando produtos e mercadorias deteriorados/inutilizados, desvalorizados e renovando-o a partir das informações disponíveis.**

- CD 4.1. O inventário de produtos e mercadorias é efetuado periodicamente confrontando os dados reais com as existências e ajustando os desvios detetados.
- CD 4.2. Os inventários de mercadorias são feitos de modo a quantificar e valorizar as quebras e sobras de mercadorias.
- CD 4.3. Em caso de rutura de stock no ponto de venda e/ou no processo de produção a mesma é detetada perspetivando a sua reposição.
- CD 4.4. Os produtos e mercadorias com risco de deterioração/inutilização e expiração de prazos de consumo são detetados e controlados ex-ante a partir das informações sobre produtos.
- CD 4.5. Os produtos inutilizados, resultantes do inventário realizado, são objeto de um plano de liquidação, estabelecendo ações e prazos para a sua execução.

**Contexto profissional:**

**Meios de produção**

Equipamentos: computadores pessoais na rede local ligada à Internet, telefones móveis; Fax; Meios de Transportes; Calculadoras; Aplicações de computador de folhas de cálculo, bases de dados, processadores de textos, apresentações, correio eletrónico. *Softwares* específicos de armazém; Aplicativos de pagamento: cartões de crédito / débito, pagamento por correio eletrónico, transferências bancárias e outros.

**Produtos e resultados**

Previsão de necessidades de compra; Programa de aprovisionamento; Compras realizadas; Seleção dos fornecedores; Avaliação das ofertas comerciais; Planeamento e controlo das operações e atividades de armazém; Recepção e verificação de entrada e saídas de mercadorias; Controlo de *stock*; Controlo da preparação de encomendas; Verificação da rotulagem e marcação de mercadorias.

**Informação utilizada ou gerada**

Relatórios de compras e vendas; Tabelas de preços; Catálogos de produtos; Base de dados (listas de clientes, de fornecedores, de produtos ou de preços); Documentos mercantis (faturas, recibos, guias, notas de créditos e outros); Inventários de mercadorias; Modelos de rotação de *stock* e critérios de valorização de existência; Folhas de armazém; Manual de qualidade da organização. Informação sobre movimentação de cargas; Normas de saúde, segurança e prevenção dos riscos profissionais e meio ambiente no armazenamento.

**UC5: GERIR A QUALIDADE, SEGURANÇA, PREVENÇÃO DE RISCOS E OS CUIDADOS AMBIENTAIS DE UMA PEQUENA EMPRESA**

**Código: UC212\_4**

**Nível: 4**

**Elementos de competência e Critérios de Desempenho**

**EC 1: Estabelecer e gerir um sistema de gestão da qualidade numa pequena empresa e garantir o seu cumprimento.**

- CD 1.1. Os processos produtivos com critérios de qualidade e melhoria contínua são definidos com base nos objetivos pré-definidos.
- CD 1.2. A função de gestão da qualidade é definida de acordo com os objetivos da empresa e dos departamentos ou unidades que a compõem.
- CD 1.3. O sistema de qualidade é implementada, aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objetivos, identificando fatores chave e barreiras, definindo o programa para sua implementação num referencial de atuações e os seus respetivos prazos.
- CD 1.4. As dimensões e os atributos de qualidade dos produtos e serviços da empresa são definidos com base na determinação e elaboração de especificações de qualidade necessárias.
- CD 1.5. Os indicadores de qualidade são estabelecidos através da aplicação de métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.
- CD 1.6. As causas da não qualidade dos produtos e serviços da empresa são determinadas com vista a promover a mudança ou alteração dos mesmos.
- CD 1.7. A documentação e informação própria do sistema de qualidade são implementadas, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CD 1.8. A participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade é procurada como fator que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

**EC 2: Aplicar cuidados de proteção ambiental na atividade de pequenas empresas, cumprindo a legislação ambiental aplicável ao sector.**

- CD 2.1. A integração das instalações do estabelecimento é garantida no ambiente cumprindo as regras e normas legisladas.
- CD 2.2. O equipamento é selecionado de acordo com critérios de cuidado ambiental.
- CD 2.3. A utilização eficiente das fontes de energia é realizada de modo a garantir a sua rentabilidade.
- CD 2.4. Os critérios ambientais são aplicados na gestão de compras e armazenagem em conformidade com a legislação aplicável.
- CD 2.5. A poluição e resíduos produzidos pelo estabelecimento são geridos de acordo com a sua produção e normas de proteção ambiental.

**EC 3: Planear e gerir atividades preventivas em pequenas empresas promovendo a educação ambiental nos trabalhadores.**

- CD 3.1. As avaliações de riscos gerais e específicos são realizadas nas pequenas empresas, com a finalidade de elaborar planos preventivos de riscos laborais.
- CD 3.2. As estratégias são definidas para a implementação, execução e controlo do plano de prevenção de riscos laborais.
- CD 3.3. A adequação das condições de ordem higiénica e manutenção geral numa pequena empresa, são verificados de modo a garantir um ambiente agradável e seguro.
- CD 3.4. As medidas preventivas e os protocolos de emergência e evacuação são desenvolvidos para agir em caso de emergência e primeiros socorros.

CD 3.5. A informação e formação relacionadas com os riscos laborais e profissionais são desenvolvidas através de medidas preventivas e ações correctivas.

## Contexto profissional

### Meios de produção

Equipamentos: informáticos, telefones móveis; Fax; Periféricos de saída e entrada de informações; Meios de proteção em locais de trabalho; Equipamento de proteção individual (EPIs); Elementos de segurança; Equipamentos e métodos necessários para fazer as avaliações de risco; Meios de higiene na manutenção de instalações; Meios de deteção e extinção de incêndios; Meios de evacuação; Kit de primeiros-socorros; Meios de produção, distribuição, divulgação e implementação de atividades relacionadas com a prevenção de riscos laborais.

### Produtos e resultados

Manual de qualidade; *check-list* de controlo de qualidade e segurança, padrões de qualidades estabelecidos; Riscos laborais identificados e avaliados; Medidas preventivas definidas e implementadas; Medidas corretivas; Informações sobre acidentes e incidentes, recolhidos e registados; Plano de prevenção de riscos profissionais; Bom estado de limpeza e manutenção dos locais de trabalho, instalações, mobiliário e equipamentos; Sinais de segurança e saúde; Plano de emergência e evacuação; Protocolos para situações de emergência transmitidos aos trabalhadores; Instalações fixas e equipamentos para combate a incêndios, revistas periodicamente; Kit de primeiros-socorros; Instruções de uso dos EPIs; Indicadores de sustentabilidade definidos, economizando energia, água e redução do consumo; Redução de resíduos, reutilização e reciclagem; Códigos de boas práticas; Proposta de ações corretivas; Ações de informação e formação relacionadas com a qualidade, os riscos laborais, profissionais e cuidado ambiental; Documentação de qualidade, gestão da prevenção e cuidado recolhida, arquivadas e atualizada.

### Informação utilizada ou gerada

Protocolos de trabalho; Regulamento interno da organização; Documentação interna corporativa; Descrição dos processos produtivos; Legislação, documentação técnica, informações sobre os produtos e matérias-primas da empresa de consumo habitual; Regulamentos de prevenção dos riscos laborais e profissionais; Documentação de equipas e instalações; Métodos e procedimentos de trabalho; Instrução de equipamento de proteção individual (EPI); Informações sobre os riscos físicos, químicos, biológicos e ergonômicos; Áreas ou instalações de risco especial; Manual de condições de segurança no ambiente de trabalho e na organização do trabalho; Manual de instruções dos tratamentos de resíduos ou emissões para a atmosfera; Tratamento de resíduos sólidos; Tratamento, armazenamento e eliminação de resíduos perigosos; Manuais de instrução e equipamentos de manutenção; ISO 9000.



**UC6: MANUSEAR APLICATIVOS INFORMÁTICOS DE ESCRITÓRIO**

Código: UC199\_3

Nível: 3

**Elementos de competência e Critérios de Desempenho**

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

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

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

- CD 2.1. As fontes de informação são identificadas e priorizadas em função da fiabilidade e facilidade de acesso.
- CD 2.2. A informação necessária para 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 permitam 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 e respeitando as normas de segurança e confidencialidade.
- CD 3.8. O documento editado é comparado com o documento impresso comprovando a correção e qualidade do mesmo.
- CD 3.9. Os manuais de apoio, sistemas de consulta *on-line* ou ferramentas de colaboração são utilizados em caso de dúvidas ou problemas na utilização dos aplicativos.

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

- CD 4.1. Os livros das folhas de cálculo são criados relacionando as distintas partes das folhas, caso necessário e 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 a fim de que sejam os esperados.
- CD 4.3. As palavras-passe para as células, as folhas e os livros que o requerem são estabelecidas 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 e determinando a colocação adequada ao tipo de informação requerida, 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, copia ou eliminação dos documentos de folha de cálculo é realizada supervisionado 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 e de acordo com as normas e padrões de imagem corporativa.**

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

- CD 5.6. A apresentação é arquivada com os formatos, de acordo com as instruções de arquivo da organização, atribuindo nomes significativos e que permitem 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 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 bases de dados com os fins de obter e registrar informação mantendo sempre a integridade, a segurança e a confidencialidade dos dados.**

- CD 6.1. Os dados necessários para a realização das tarefas assinadas são obtidos das bases de dados disponíveis, conforme as instruções de acesso aos dados recebidas e 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 e 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 e 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 aplicações informáticas distintas.**

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

## Contexto profissional

### Meios de produção

Aplicações informáticas de escritório: 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 no que diz respeito à segurança da informação; Normas aplicáveis sobre segurança eletrónica e direitos de autor; Formatos e planilhas para elaboração de documentos e apresentações.

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL PROFISSIONAL

AGE004\_4

GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
<b>Código</b>	AGE004_4	<b>Denominação</b>	GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS
<b>Nível</b>	4	<b>Família Profissional</b>	Administração e Gestão
<b>Duração indicativa</b>		1.160 Horas	
<b>Unidades de competência</b>	<b>N.º</b>	<b>Denominação</b>	<b>Código</b>
	1	Realizar o plano de negócio de uma pequena empresa.	UC208_4
	2	Desenvolver a gestão económica, financeira, administrativa e de recursos humanos de uma pequena empresa.	UC209_4
	3	Desenvolver o marketing e a comercialização de uma pequena empresa.	UC210_4
	4	Gerir e realizar as compras e o aprovisionamento.	UC211_4
	5	Gerir a qualidade, segurança, prevenção de riscos e os cuidados ambientais de uma pequena empresa.	UC212_4
	6	Manusear aplicativos informáticos de escritório.	UC199_3

MÓDULOS FORMATIVOS			UNIDADES FORMATIVAS	
N.º	Denominação	Código	Denominação	Código
1	Empreendedorismo de pequenas empresas. (160h)	MF208_4	Análise de mercado nas pequenas empresas. (60h)	UF321
			Desenvolvimento do plano de negócio de pequenas empresas. (100h)	UF322
2	Gestão económica-administrativa, financeira e de recursos humanos na pequena empresa. (210h)	MF209_4	Gestão económica-administrativa e financeira na pequena empresa. (120h)	UF323
			Gestão de recursos humanos na pequena empresa. (90h)	UF324
3	Marketing e comercialização em pequenas empresas. (210h)	MF210_4	Análise de mercado nas pequenas empresas. (60h)	UF321
			Técnicas de Marketing e comercialização nas pequenas empresas. (60h)	UF325
			Atendimento ao cliente. (90h)	UF224
4	Gestão de compras e aprovisionamento. (90h)	MF211_4	-	-
5	Qualidade, segurança, prevenção de riscos e cuidados ambientais em pequenas empresas. (60h)	MF212_4	-	-
6	Aplicativos informáticos de escritório. (130h)	MF199_3	Ferramentas informáticas básicas de comunicação e pesquisa de informação. (20h)	UF313
			Aplicativos informáticos de processamento de textos. (20h)	UF314
			Aplicativos informáticos de folha de cálculo. (30h)	UF315

Continuação - Programa Formativo da Qualificação AGE004\_4

MÓDULOS FORMATIVOS			UNIDADES FORMATIVAS	
N.º	Denominação	Código	Denominação	Código
		MF199_3	Aplicativos informáticos de base de dados. (40h)	UF316
			Aplicativos informáticos para apresentações gráficas de informação. (20h)	UF317
	<b>MT_AGE004</b>	Módulo formativo em contexto real de trabalho (360 horas)		

## MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: EMPREENDEDORISMO DE PEQUENAS EMPRESAS		
Código: MF208_4	Nível: 4	Duração: 160 Horas
Associado à UC208_4: Realizar o plano de negócio de uma pequena empresa.		

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

	Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1: ANÁLISE DE MERCADO NAS PEQUENAS EMPRESAS	UF321
■ UNIDADE FORMATIVA 2: DESENVOLVIMENTO DO PLANO DE NEGÓCIO DE PEQUENAS EMPRESAS	UF322

### UNIDADE FORMATIVA 1: UF321 – Análise de mercado nas pequenas empresas (60 HORAS)

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

**C1: Definir os objetivos de pesquisa de mercado e aplicar técnicas de recolha, organização e tratamento de dados e informações, visando a definição de uma estratégia de marketing para uma pequena empresa.**

- CA 1.1. Definir os instrumentos necessários para a realização de estudos e pesquisas de mercado no contexto da pequena empresa.
- CA 1.2. Explicar o conceito de fontes primárias e secundárias de informação, assim como as características que devem ter para serem fiáveis.
- CA 1.3. Identificar as principais determinantes ou variáveis do comportamento do consumidor.
- CA 1.4. Perante um caso prático em que se estabelecem as necessidades de informação de mercado de uma pequena empresa:
- Definir o objetivo da pesquisa de mercado;
  - Selecionar as variáveis do objeto de estudo;
  - Identificar um instrumento de recolha de informação
- CA 1.5. Explicar as técnicas de recolha de informações de fontes primárias e secundárias utilizadas.
- CA 1.6. Identificar as fontes de informação secundárias mais relevantes e confiáveis: as instituições oficiais, nacionais e internacionais, câmaras de comércio, catálogos, diretórios, bancos de dados especializados, órgãos produtores de estatísticas setoriais (OPES) e outros.
- CA 1.7. Definir os objetivos de uma pesquisa de mercado para uma pequena empresa e com base num orçamento:
- Selecionar a técnica de recolha de informação, justificando a sua escolha;
  - Avaliar o custo-benefício de obter a informação de diferentes fontes;
  - Utilizar os motores de busca de informação on-line;
  - Utilizar as aplicações informáticas adequadas para a obtenção de informação, apresentação do trabalho, arquivo e posterior utilização e apresentação.

**C2: Organizar e analisar as informações e dados recolhidos no mercado, de forma metódica e sistematizada de modo que permitam a tomada de decisões.**

- CA 2.1. Descrever a tipologia de dados que se processam habitualmente.
- CA 2.2. Estruturar e sintetizar as informações recolhidas no mercado a fim de tirar devidas conclusões.



- CA 2.3.** A partir de um estudo de caso de recolha de informação, para a promoção de uma ideia de negócio:
- Identificar as fontes de informação secundária e os procedimentos de recolha;
  - Identificar as variáveis obtidas de fontes de informação secundária;
  - Selecionar a fonte de informação secundária que pode proporcionar valor às variáveis identificadas;
  - Aceder à base de dados on-line para a obtenção da informação;
  - Aplicar programas informáticos para o tratamento da informação, apresentação do trabalho e posterior atualização.
- CA 2.4.** A partir de um estudo de caso sobre um produto ou serviço de uma pequena empresa e definidas as necessidades de informação e o público-alvo:
- Definir a amostra;
  - Elaborar um questionário para a obtenção da informação;
  - Simular a realização de inquéritos: presenciais, por telefone, correio, correio eletrónico, fax e outros;
  - Fazer o tratamento dos dados obtidos;
  - Utilizar as aplicações informáticas adequadas para a obtenção, apresentação do trabalho, arquivo e posterior utilização e atualização.

## Conteúdos:

### 1. Análise do mercado para pequenas empresas.

- 1.1. O mercado: conceito, tipo, quota de mercado estrutura e limites;
- 1.2. O sistema comercial: variáveis controláveis e não controláveis;
- 1.3. Análise dos elementos das envolventes: macro e micro;
- 1.4. Instituições nacionais e internacionais que regulam ou influenciam a atividade comercial da empresa;
- 1.5. O comportamento do consumidor;
- 1.6. Análise do processo de compra do consumidor final:
  - 1.6.1. Determinantes internos e externos que influem no processo de compra;
  - 1.6.2. Análise do processo de compra do consumidor;
  - 1.6.3. Fases e variáveis;
- 1.7. Segmentação de mercados: Conceito, finalidade, requisitos e critérios de segmentação;
- 1.8. Aplicação de segmentação de mercados no desenho das estratégias de marketing.

### 2. As necessidades de informação para a tomada de decisões comerciais da pequena empresa.

- 2.1. Tipos de informação segundo a sua natureza, origem e disponibilidade;
- 2.2. Fontes de informação: internas e externas, primárias e secundárias;
- 2.3. O Sistema de Informação de Marketing (SIM): Conceito, finalidade e estrutura;
- 2.4. A pesquisa de mercado: Conceito, finalidade e aplicações;
- 2.5. O processo metodológico de pesquisa de mercado
- 2.6. Pesquisa de mercado em Cabo Verde;
- 2.7. Aspetos éticos da pesquisa de mercado.

### 3. Técnicas e formas de recolha e organização de informações na pesquisa de mercado, aplicadas à pequena empresa.

- 3.1. Métodos de obtenção de informação primária e secundária;
- 3.2. Técnicas de investigação quantitativa: inquéritos, observação e experimentação;

- 3.3. Técnicas de investigação qualitativa: “*focus group*”, entrevistas em profundidade e técnicas de projeção;
- 3.4. Análise quantitativa e qualitativa da informação;
- 3.5. Tecnologias de informação e comunicação aplicadas à pesquisa de mercados;
- 3.6. Organização e Tratamento da informação;
- 3.7. Simulação do processo de recolha de informação primária;
- 3.8. Elaboração e apresentação de relatórios comerciais.

**UNIDADE FORMATIVA 2: UF322 – Desenvolvimento do plano de negócio de pequenas empresas (100 HORAS)**

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

**C1: Detetar oportunidades de criação de empresas rentáveis com base na análise do ambiente do negócio cabo-verdiano, aplicando técnicas de criatividade e analisando as vantagens competitivas.**

- CA 1.1. Realizar a análise do envolvente contextual, identificando as variáveis económicas, políticas, legais, socioculturais, demográficas e ecológicas.
- CA 1.2. Identificar possíveis ideias de negócios explicando os fatores a ter em conta e as características que devem possuir para terem êxito.
- CA 1.3. Definir objetivos de diferentes tipos de pequenos negócios visando o melhor enquadramento no mercado.
- CA 1.4. Identificar os fatores de localização do negócio para a adequada seleção do local.
- CA 1.5. Num caso prático de promoção de novas pequenas empresas, escolher localizações ideais para a implementação das mesmas, de acordo com o tipo de negócio, identificando as zonas para a sua implementação.
- CA 1.6. Analisar os *stakeholders* e *shareholders* que poderão contribuir para a implementação da ideia.
- CA 1.7. Realizar o diagnóstico da ideia de negócio identificando os seus pontos fortes e fracos.
- CA 1.8. Definir as principais características de diferentes grupos de potenciais clientes pessoais, socioeconómicas, gostos ou outros identificando seu valor para a elaboração do plano do negócio.
- CA 1.9. Identificar as variáveis a ter em conta no estudo da concorrência e na escolha dos fornecedores, demonstrando a sua conveniência para o negócio.
- CA 1.10. Perante um caso prático sobre deteção de oportunidades de negócio:
  - Analisar o meio ambiente de negócio;
  - Gerar ideias de negócio por meio de técnicas de criatividade, dando prioridade em função de critérios de viabilidade;
  - Localizar informação relacionada com as ideias apresentadas e referentes ao sector, à concorrência, aos clientes e aos potenciais fornecedores;
  - Reconhecer as principais oportunidades e ameaças que oferece o mercado definido através da identificação dos potenciais clientes e os fatores diferenciadores de cada ideia apresentada;
  - Identificar os pontos fortes e fracos do negócio;
  - Escolher as oportunidades com melhor possibilidade de implementação;
  - Decidir a localização baseada na informação fornecida no caso prático.

**C2: Testar a capacidade do empreendedor para o desenvolvimento de uma pequena empresa de acordo com a ideia de negócio e as condições do mercado para aferir sobre sua viabilidade.**

- CA 2.1. Definir as principais características pessoais e técnicas que deve ter um empreendedor de negócios através de uma listagem dos critérios do perfil do empreendedor.
- CA 2.2. Num caso prático de um perfil de um empreendedor e uma ideia de negócio, identificar:
  - Os pontos fortes e fracos do empreendedor através de questionários de autoavaliação estabelecidos;
  - As limitações em termos de capacidade empreendedora;
  - Os possíveis colaboradores;
  - Testar a ideia de acordo com o perfil empreendedor e as condições do mercado para aferir sobre a sua viabilidade;
- CA 2.3. Identificar as necessidades de formação para melhorar a capacidade empreendedora e de gestão de pequenos negócios.

**C3: Definir produtos e/ou serviços de diferentes tipos de negócios que procuram a satisfação dos clientes, determinando os processos produtivos envolvidos, as diferentes funções, recursos humanos, materiais e tecnológicos necessários para seu desenvolvimento.**

- CA 3.1. Explicar o conceito de produto ou de serviço em função do tipo de negócio.
- CA 3.2. Perante um caso prático, convenientemente caracterizado, em que se faculta informação atualizada sobre distintos negócios.
- CA 3.3. Determinar e descrever as características do produto/serviço desse negócio.
- CA 3.4. Descrever os pontos fortes e fracos do produto a oferecer, tendo em conta a concorrência e apontando as principais vantagens competitivas do negócio.
- CA 3.5. Identificar as diferentes funções empresariais designadamente aprovisionamento, produção, comerciais, financeiras, recursos humanos e administrativas necessárias ao desenvolvimento do negócio, tendo em conta os processos estruturados.
- CA 3.6. Identificar os recursos materiais e tecnológicos em negócios, em função da natureza produtiva ou de prestação de serviços, descrevendo sua utilidade para o desenvolvimento das atividades.
- CA 3.7. Num caso prático onde se fornece informação sobre os objetivos, os produtos e serviços de uma pequena empresa:
- Estruturar os diferentes processos produtivos e de serviços de acordo com os objetivos a serem alcançados, nomeadamente a racionalidade, rentabilidade e sustentabilidade do negócio;
  - Elaborar o organograma da empresa visando a melhor agregação de funções para a viabilidade de negócio.
- CA 3.8. Identificar as áreas críticas relevantes para o controlo do negócio.
- CA 3.9. Num caso prático em que se proporcione informação sobre as atividades realizadas em negócios:
- Identificar os recursos materiais e técnicos necessários em função do tamanho e tipo de atividades indicadas;
  - Tomar as decisões que se considerem mais oportunas sobre comprar ou arrendar bens imóveis, produzir ou subcontratar toda a parte do processo produtivo e os equipamentos a serem utilizados;
  - Escolher indicadores básicos para o controlo de toda a atividade (recursos humanos, tipos de equipamentos e materiais necessários, localização, etc.).

**C4: Determinar o preço de venda de cada produto e/ou serviço mediante a análise do *break even point* e da margem bruta.**

- CA 4.1. Apurar os custos fixos e variáveis de acordo com o tipo de negócio para cada produto ou serviço.
- CA 4.2. Determinar o volume de negócio de acordo com a capacidade de absorção do mercado.
- CA 4.3. Determinar o *break even point* para apurar a margem e o resultado do negócio.
- CA 4.4. Identificar os procedimentos para fixar preços e explicar as variáveis que se devem ter em conta: custo, preços da concorrência e perfil dos clientes.
- CA 4.5. Determinar preços de venda em função da informação fornecida sobre as novas necessidades do cliente, as características do produto, a concorrência e outros.

**C5: Elaborar orçamentos de negócios com base nos custos de exploração e de investimento com rigor e precisão, evidenciando os planos de exploração previsional, de financiamento e de investimentos.**

- CA 5.1. Definir o conceito de orçamento, identificando os tipos e as principais características.
- CA 5.2. Explicar o processo da elaboração do orçamento geral, determinando as principais fases e orçamentos parciais a estabelecer.
- CA 5.3. Distinguir as partes que compõem o orçamento diferenciando as partes afetadas para o seu cálculo.

- CA 5.4. Inventariar os recursos necessários ao desenvolvimento de diferentes tipos de negócio visando apurar os custos previsionais de exploração e de investimentos.
- CA 5.5. Estimar os diferentes tipos de custos de exploração de acordo com diferentes critérios, nomeadamente custo por produtos e por funções.
- CA 5.6. Determinar os custos de investimento visando a elaboração do plano de investimento.
- CA 5.7. Identificar os subsídios e as ajudas que os organismos públicos ou outros parceiros oferecem habitualmente a negócios, descrevendo os requisitos exigidos em cada uma delas.
- CA 5.8. Identificar possíveis fontes financiadoras para negócios, indicando os seus custos, características e condições de acesso e devolução, assim como as suas vantagens e desvantagens.
- CA 5.9. Num caso prático, em que se proporciona a informação de um negócio, identificados os custos, as fontes de financiamento disponíveis e o perfil do potencial cliente:
  - Identificar os recursos necessários ao processo produtivo;
  - Elaborar os orçamentos parciais e gerais pertinentes;
  - Selecionar as fontes de financiamento mais adequadas, de acordo com as necessidades detetadas e elaborar o correspondente orçamento;
  - Elaborar o plano de exploração;
  - Elaborar o plano de investimento;
  - Elaborar o plano de financiamento.

**C6: Avaliar a sustentabilidade do projeto mediante a aplicação das técnicas de análise de viabilidade económico-financeira.**

- CA 6.1. Explicar os métodos de avaliação de projetos mais utilizados.
- CA 6.2. Calcular *cash-flow* do investimento com base nos dados fornecidos por planos de exploração e investimentos.
- CA 6.3. Calcular os indicadores de rentabilidade do projeto, nomeadamente VAL, TIR, *Pay Back Period* e custo-benefício.
- CA 6.4. Analisar os resultados obtidos de acordo com os critérios de aceitação dos projetos.
- CA 6.5. Testar a sensibilidade do projeto face as alterações do mercado.
- CA 6.6. Num caso prático, em que são dados os planos de exploração previsional, de investimentos e financiamento e informações sobre o processo produtivo e do mercado:
  - Calcular o *Cash-Flow* líquido;
  - Calcular os seguintes indicadores VAL, TIR, *PAY BACK PERIOD*, custo-benefício;
  - Decidir sobre a viabilidade do projeto de acordo com os critérios de aceitação de cada indicador;
  - Aplicar as técnicas de análise de sensibilidade visando o melhor enquadramento do projeto e as contingências do mercado;
  - Elaborar o relatório final do estudo de viabilidade efetuado.

**C7: Identificar as ações necessárias para a constituição de um negócio, distinguindo as características das suas principais formas jurídicas em Cabo Verde, os organismos relacionados, os trâmites e a documentação associada.**

- CA 7.1. Classificar as principais formas jurídicas de negócios, identificando as suas características, as suas vantagens e inconvenientes em função da normativa vigente.
- CA 7.2. Identificar os organismos públicos relacionados com a constituição de um negócio.
- CA 7.3. Identificar os trâmites gerais necessários para a constituição de um negócio.
- CA 7.4. Identificar os documentos necessários para a tramitação do início e/ou desenvolvimento da atividade.
- CA 7.5. Num caso prático em que se proporcione informação sobre a constituição e execução de um negócio num sector de atividade concreto:

- Identificar as vantagens e desvantagens das diferentes formas jurídicas aplicáveis ao respetivo caso;
- Selecionar a forma jurídica mais conveniente, avaliando através de um quadro comparativo os dados identificados previamente;
- Simular os trâmites e a documentação necessária para sua constituição.

**C8: Redigir e estruturar um plano de negócio para uma pequena empresa de forma compreensível, coerente e convincente visando a sua divulgação e apreciação para o financiamento do projeto utilizando aplicativos informáticos.**

- CA 8.1.** Definir os elementos críticos e a estrutura de um plano de negócio diferenciando as suas partes e explicando as vantagens da sua elaboração.
- CA 8.2.** Aplicar as normas básicas de redação de um plano de negócio, identificando as barreiras habituais que dificultam a sua compreensão.
- CA 8.3.** Identificar os diferentes formatos que pode apresentar o documento de um plano de negócio citando as normas de apresentação dos mesmos.
- CA 8.4.** Definir as relações relevantes e significativas que ajudam a pôr em prática o desenvolvimento de negócios.
- CA 8.5.** Num caso prático de constituição de pequena e média empresa, face a uma ideia de negócio concreta:
- Identificar os passos necessários para elaboração de um plano de negócio;
  - Selecionar a informação em função da sua utilidade posterior;
  - Agrupar a informação fornecida em função das partes que constam do plano de negócio;
  - Utilizar aplicativos informáticos para a redação, formatação e apresentação dos documentos, demonstrando preocupação com os detalhes;
  - Realizar uma exposição oral do plano de negócio de forma organizada e estruturada.

## Conteúdos

### 1. Análise da ideia de negócio

- 1.1. As ideias de negócio: fontes de ideias; critérios de escolha e fatores de sucesso;
- 1.2. Características e diferenciação de negócios;
- 1.3. Perfil empreendedor: Capacidades técnicas, competências pessoais e atitude;
- 1.4. O mercado: características;
- 1.5. Análises do sector e a concorrência;
- 1.6. Técnicas de criatividade aplicadas e análises de ideias em negócios.

### 2. Produto e/ou serviço e fixação dos preços

- 2.1. O produto e/ou serviço: Definição e caracterização dos produtos;
- 2.2. Noção e tipologia de custos;
- 2.3. *Break-even-point*: estudo da relação custo-volume-resultados;
- 2.4. Os preços dos produtos e serviços. Métodos de fixação;
- 2.5. Promoção de venda.

### 3. Estudo da localização e recursos

- 3.1. Critérios de localização do negócio;
- 3.2. Recursos e negócios: Recursos humanos, materiais, financeiros, tecnológicos, comerciais e administrativos;
- 3.3. Características e funções do orçamento;
- 3.4. Tipos de orçamentos: orçamento de investimentos, orçamento operativo, orçamento de vendas, orçamento de compras;
- 3.5. Plano de Exploração previsional;

- 3.6. Plano de investimentos;
- 3.7. Fontes de financiamento: critérios para a sua seleção;
- 3.8. Plano de financiamento.

#### **4. Estudo de viabilidade do negócio**

- 4.1. Avaliação económica e financeira do projeto;
- 4.2. Técnicas de avaliação:
  - 4.2.1. VAL;
  - 4.2.2. TIR;
  - 4.2.3. PBP;
- 4.3. O binómio custo-benefício;
- 4.4. Análises de sensibilidade;
- 4.5. Critérios de decisão.

#### **5. Plano de negócio e sua implementação**

- 5.1. Formas jurídicas mais usadas em negócios;
- 5.2. Estrutura do plano de negócio;
- 5.3. Aspeto formal do documento;
- 5.4. Utilidade do plano de negócio para negócios;
- 5.5. Utilização básica de aplicações informáticas na apresentação do plano de negócio;
- 5.6. Implementação do plano de negócio:
  - 5.6.1. Planeamento das atividades da empresa;
  - 5.6.2. Organização das atividades.

#### **6. Trâmites de constituição, abertura e modificações em negócios**

- 6.1. Organismos públicos relacionados;
- 6.2. Documentos necessários, preenchimento e tramitação;
- 6.3. Contratação de apólice de seguro para negócios;
- 6.4. Início do negócio.

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

- Atitude proactiva;
- Autoconfiança;
- Autonomia;
- Capacidade de negociação;
- Capacidade de resolver problemas;
- Capacidade de comunicar;
- Capacidade para assumir riscos calculados;
- Criatividade;
- Dinamismo;
- Empatia;
- Gerenciamento de projetos;
- Gestão do tempo e o respeito dos prazos;
- Iniciativa;
- Liderança;
- Melhoria do desempenho de aprendizagem e de pessoal;
- Pensamento crítico;
- Persistência/tenacidade;
- Segurança;
- Sentido de responsabilidade;

- Tomada de decisões individuais e coletivas;
- Trabalho em equipa.

### **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).



**MF2: GESTÃO ECONÓMICA-ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E DE RECURSOS HUMANOS NA PEQUENA EMPRESA**

Código: MF209\_4

Nível: 4

Duração: 210 Horas

**Associado à UC209\_4:** Desenvolver a gestão económica, financeira, administrativa e de recursos humanos de uma pequena empresa.

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

			Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1:	GESTÃO ECONÓMICA-ADMINISTRATIVA FINANCEIRA NA PEQUENA EMPRESA	E	UF323
■ UNIDADE FORMATIVA 2:	GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NA PEQUENA EMPRESA		UF324

**UNIDADE FORMATIVA 1: UF323 – Gestão económica-administrativa e financeira na pequena empresa (120 HORAS)**

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

**C1: Interpretar e aplicar o código de empresas comerciais, as normativas das câmaras de comércio e associações comerciais, bem como o regulamento dos registos comerciais para a criação de uma empresa em conformidade com o plano de negócios e a vontade dos acionistas.**

- CA 1.1. Identificar tipos de sociedades comerciais e a respetiva natureza jurídica para informar e aconselhar os promotores da empresa.
- CA 1.2. Identificar os principais elementos necessários na constituição de uma sociedade (capital social, sede, número de sócios/acionistas...).
- CA 1.3. Identificar os diferentes passos legais e processuais para a criação e registo de uma empresa.
- CA 1.4. Interpretar o plano de negócios da empresa e o seu relacionamento com os diversos departamentos da estrutura organizacional.

**C2: Aplicar as técnicas de gestão de ativos de uma pequena empresa, de conformidade com o plano de investimentos e os princípios contabilísticos aplicáveis.**

- CA 2.1. Identificar e definir os ativos de uma empresa para interpretar o respetivo plano de investimentos.
- CA 2.2. Definir os critérios de classificação de ativos e sua funcionalidade na empresa.
- CA 2.3. Identificar e interpretar os processos de depreciação e amortização dos ativos.
- CA 2.4. Identificar as normas contabilísticas que se aplicam aos ativos de uma empresa para um correto registo dos mesmos.
- CA 2.5. Num caso prático de gestão de ativos:
  - Inventariar os ativos tecnológicos (software e hardware) e não tecnológicos (pessoas, ambiente e processos);
  - Identificar a criticidade do ativo em relação aos processos de negócio que ele suporta;
  - Gerar relatórios;
  - Elaborar mapas de ativos por meio de perímetros;
  - Manter a gestão dos controlos e requisitos de conformidade;
  - Manter arquivo de evidências;
  - Gerar relatório de ativos, com o Risco, *Compliance* e *Security Index* permitindo identificar os ativos com maior risco;

- Elaborar o mapa de depreciação e amortização de ativos.

**C3: Simular um plano financeiro de uma pequena empresa, alterando as variáveis taxas de juro, número de prestações e o montante do capital para realizar uma boa gestão económica e financeira da empresa.**

- CA 3.1. Definir um plano financeiro de acordo com o ramo de atividade a seguir.
- CA 3.2. Simular diferentes taxas de juro para informar e aconselhar sobre a viabilidade financeira do investimento.
- CA 3.3. Interpretar e explicar os componentes de um plano financeiro.
- CA 3.4. Determinar, aplicando os exercícios do cálculo financeiro, a melhor alternativa de financiamento.
- CA 3.5. Na elaboração de um plano financeiro apresentar, em números, todas as ações planeadas para uma pequena empresa:
- Determinar o início de atividade;
  - Determinar o valor do investimento inicial;
  - Identificar a disponibilidade de recursos;
  - Identificar os recursos para o crescimento do negócio;
  - Calcular o mínimo de vendas necessário para que o negócio seja viável;
  - Determinar a margem de lucro considerado atrativa;
  - Selecionar as opções de financiamento mais vantajosas entre as disponíveis no mercado, calculando os custos;
  - Determinar o *break-even* do negócio;
  - Identificar as perspetivas de viabilidade económico-financeira.

**C4: Elaborar um plano de tesouraria de uma pequena empresa, garantindo uma boa gestão do fluxo financeiro através do controlo de cobranças e pagamentos.**

- CA 4.1. Explicar os mecanismos usuais de controlo de fluxo de caixa, recebimentos e pagamentos através de caixa, bancos, meios telemáticos ou outros, percebendo que a “tesouraria” não é um sistema fechado no tempo, mas sim um sistema aberto.
- CA 4.2. Identificar os documentos utilizados para o controlo e gestão de tesouraria.
- CA 4.3. Num caso prático de conceção de plano de tesouraria elaborar um orçamento de tesouraria.
- CA 4.4. Identificar e diferenciar os conceitos “custo” de “pagamentos”, “receitas” de “recebimentos” assim como o “plano ou orçamento de tesouraria”.
- CA 4.5. Num caso prático de gestão de fluxo de caixa, garantir a sua boa utilização, cumprindo o plano de pagamento, previamente elaborado:
- Cumprir o plano de pagamentos e cobranças;
  - Verificar os documentos comprovativos;
  - Efetuar a reconciliação de dados;
  - Identificar as necessidades de fundo de maneo;
  - Efetuar a contagem de numerários, cheques e outros documentos de crédito ou débito;
  - Cumprir o Manual de procedimentos;
  - Preencher o livro de caixa;
  - Emitir recibos;
  - Justificar as anomalias dos documentos;
  - Efetuar o fecho de caixa.
- CA 4.6. Num caso prático de identificação de necessidades de fundo de caixa de uma pequena empresa:
- Elaborar projeção de fluxo de caixa;
  - Controlar recursos disponíveis em bancos e em caixa;
  - Fazer conciliação bancária;

- Projetar e realizar ações para suprir insuficiências;
- Elaborar um relatório das necessidades;
- Prever as necessidades de fundo de maneiio, ex-ante a interrupção dos pagamentos, de modo a permitir o cumprimento dos compromissos assumidos.

CA 4.7. Realizar planos de cobrança das faturas aos devedores, comprovando a exatidão dos dados, quantidades e valores para emissão dos recibos correspondentes.

**C5: Identificar as obrigações contabilísticas e fiscais de uma pequena empresa e seus respetivos procedimentos e prazos para garantir o seu bom funcionamento aplicando a legislação existente sobre a matéria.**

CA 5.1. Reconhecer os deveres e obrigações contabilísticas e fiscais das pequenas empresas em Cabo Verde, conforme a legislação aplicável.

CA 5.2. Diferenciar a tributação direta e indireta e identificar os impostos respeitantes a cada uma dessas tributações.

CA 5.3. Identificar a importância e relevância dos dados contabilísticos para liquidação de impostos oficiais.

CA 5.4. Aplicar a legislação fiscal nos fatos contabilísticos com rigor e precisão.

CA 5.5. Interpretar os documentos contabilísticos e sua identificação com a respetiva norma contabilística aplicável.

CA 5.6. Reconhecer os objetivos, funções e os principais conteúdos do SNCRF, permitindo a sua utilização como ferramenta de consulta.

CA 5.7. Aplicar os procedimentos contabilísticos do SNCRF no cumprimento das obrigações fiscais

CA 5.8. Num caso prático, aplicar técnicas de registo contabilístico, contabilidade geral e analítica, respeitando as normas do SNCRF com rigor e sistematização.

CA 5.9. Reconhecer o calendário fiscal para efeito do seu cumprimento.

CA 5.10. Reconhecer os impressos e modelos de formulários fiscais existentes e respetivas aplicabilidades para efeitos de preenchimentos e liquidação de impostos.

CA 5.11. Calcular os impostos legais cumprindo a legislação em vigor com rigor e precisão.

CA 5.12. Verificar se os impressos fiscais estão corretamente preenchidos e identificar os órgãos competentes para os quais devem ser remetidos.

CA 5.13. Explicar as características do imposto único sobre os rendimentos (IUR) e identificar o seu Regulamento.

CA 5.14. Em diversos casos práticos de liquidação de impostos identificar e aplicar técnicas de preenchimento de formulários/impressos fiscais oficiais:

- Modelo 109 – NIF;
- Modelo 110 – Início de Atividade;
- Modelo Impresso do IUP;
- Modelo 1B – Relatório anual de contas;
- Modelo 117 – composição Imposto Consumo;
- IVA;
- IUR;
- Outros.

## Conteúdos:

### 1. Legislação comercial aplicada às pequenas empresas.

- 1.1. Código de empresas comerciais;
- 1.2. Normativas das Câmaras de Comércio;
- 1.3. Normativas das Associações Comerciais;
- 1.4. Regulamento dos registos comerciais;

1.5. Código Civil.

## **2. Gestão e controlo da tesouraria em pequenas empresas.**

- 2.1. Importância da tesouraria numa pequena empresa;
- 2.2. Tesouraria: Custo/Pagamento e Receita/Recebimento;
- 2.3. Plano de tesouraria: conteúdo e objetivos de um plano de tesouraria;
- 2.4. Documentos físicos de cobrança e pagamento;
- 2.5. Fundamentos de uma boa gestão de tesouraria;
- 2.6. Gestão dos recebimentos e dos pagamentos;
- 2.7. Calendário de recebimentos e pagamentos de caixa;
- 2.8. Lucros e fluxos de tesouraria;
- 2.9. Origens e aplicações dos fluxos de tesouraria;
- 2.10. Fundo de maneio (FM) e necessidade de fundo de maneio (NFM);
- 2.11. Previsão dos fluxos de tesouraria (orçamento);
- 2.12. Saldo de tesouraria: mensal, acumulado, transitado do período anterior;
- 2.13. Necessidades e excessos de tesouraria;
- 2.14. Solução de problemas na cobrança;
- 2.15. Crédito sobre clientes e dívidas a fornecedores.

## **3. Fontes de financiamento para pequenas empresas.**

- 3.1. Financiamento da atividade da pequena empresa com capital próprio ou alheio: vantagens e desvantagens;
- 3.2. Empréstimos bancários, classes, cálculo de diferentes tipos de empréstimos;
- 3.3. Procedimentos para a concessão, pagamento e liquidação dos empréstimos e créditos. Linhas de crédito;
- 3.4. Conceito e tipo de Garantia: pessoal, real e bancária (warrant);
- 3.5. Análise de riscos: análise e interpretação dos estados financeiros;
- 3.6. Análise e cálculo de outras fontes de financiamento:
  - 3.6.1. *Leasing e Renting*;
  - 3.6.2. *Factoring e Confirming*;
- 3.7. Critérios de identificação das melhores fontes de financiamento;
- 3.8. Auxílio, incentivos e subvenções da atividade das pequenas empresas; Instituições que oferecem as subvenções;

## **4. Gestão de obrigações fiscais nas pequenas empresas.**

- 4.1. Gestão fiscal nas pequenas empresas:
  - 4.1.1. Calendário fiscal;
  - 4.1.2. Obrigações fiscais de acordo com a forma legal;
  - 4.1.3. Arquivo e organização das notificações da administração fiscal;
- 4.2. Obrigações fiscais regulares das pequenas empresas e documentação das mesmas.

## **5. Gestão contabilística nas pequenas empresas.**

- 5.1. Conceito, objetivo e características da informação contabilística;
- 5.2. Principais usuários da contabilidade e a sua importância e complexidade;
- 5.3. Divisões da contabilidade – Geral, analítica e bancária;
- 5.4. A escrituração de contabilidade na pequena empresa: livros de contabilísticos; o método das partidas dobradas; teoria das contas;
- 5.5. A normalização contabilística em Cabo Verde;
- 5.6. Obrigações contabilísticas de acordo com a forma legal da pequena empresa;
- 5.7. Registos contábeis das operações;
- 5.8. Prestação de contas nas pequenas empresas.

**6. Aplicativos informáticos integrados de gestão para pequenas empresas.**

- 6.1. Identificação de aplicativos;
- 6.2. Manuseio de aplicativos.

**UNIDADE FORMATIVA 2: UF324 – Gestão de recursos humanos na pequena empresa (90 HORAS)**

**Capacidades e critérios de avaliação**

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

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

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

- CA 2.1. Identificar a estrutura, informação e tipos de *curriculum vitae* mais habituais numa pequena empresa e organizá-los.
- CA 2.2. Identificar as técnicas habituais de recrutamento e seleção de pessoal para uma pequena empresa.
- CA 2.3. Simular um processo de recrutamento de uma pequena empresa:
  - Fazer o levantamento de necessidades de pessoal de uma pequena empresa;
  - Definir o perfil do candidato;
  - Definir o limite da idade e anos de experiência necessários para o exercício do cargo;
  - Escolher e definir as áreas e o nível da formação base para o desempenho da função;
  - Determinar a duração do concurso, a data e o local da entrega das candidaturas;
  - Escolher um meio para publicar a validade e os resultados do concurso.
- CA 2.4. Organizar os processos individuais dos trabalhadores e primar pela sua conservação e confidencialidade dos dados.
- CA 2.5. Explicar os meios para manter os processos individuais dos trabalhadores seguros e de acessibilidade condicionada com vista a proteger os dados e manter o sigilo profissional.

**C3: Analisar os processos de contratação de pessoal na pequena empresa e a legislação laboral aplicável.**

- CA 3.1. Analisar as fases do processo de contratação dos trabalhadores habituais nas pequenas empresas.
- CA 3.2. Diferenciar os tipos de contrato mais habituais nas pequenas empresas, assim como os requisitos que devem ser cumpridos pelas partes contratantes, sua duração no tempo, tipo de jornada e procedimento de formalização.
- CA 3.3. Preencher contatos de trabalho utilizando aplicativos informáticos.
- CA 3.4. Selecionar o tipo de contrato melhor adaptado às diferentes necessidades de recrutamento de pessoal de uma pequena empresa.
- CA 3.5. Identificar as técnicas de recebimento, acolhimento e integração dos novos trabalhadores na pequena empresa para permitir o conhecimento da estrutura organizacional e o seu funcionamento.
- CA 3.6. Explicar o conteúdo do dossier do processo individual de contratação.
- CA 3.7. Explicar as ações habituais derivadas da incorporação de um colaborador numa pequena empresa:
  - Missão e cultura da empresa;

- Organigrama da empresa;
- Descrição de funções;
- Informação dos regulamentos internos;
- Entrega do cartão de identificação;
- Entrega do uniforme de trabalho.

**C4: Definir procedimentos para a gestão de pessoas em pequenas empresas assim como estratégias de motivação, comunicação, trabalho em equipa e relações interpessoais.**

- CA 4.1. Analisar as principais técnicas e estratégias aplicáveis à motivação de pessoas nas pequenas empresas.
- CA 4.2. Identificar estratégias e ações para a promoção de espírito de equipa no trabalho e dum ambiente amigável e colaborativo em pequenas empresas.
- CA 4.3. Explicar estratégias e ações de comunicação interpessoal na pequena empresa, explicando as suas consequências e efeitos sobre o clima organizacional.
- CA 4.4. Determinar as variáveis e instrumentos a ter em conta para avaliar o desempenho individual de pessoas nas pequenas empresas.
- CA 4.5. Explicar os principais instrumentos para detetar necessidades de formação dos indivíduos nas pequenas empresas.

**C5: Identificar o código laboral em vigor, as legislações de segurança social, seguros de acidentes de trabalho e de tributação de modo a permitir a sua utilização e implementação no processamento salarial com rigor e precisão.**

- CA 5.1. Identificar os artigos sobre o processamento salarial no Código laboral em vigor com vista a permitir a sua boa aplicação com rigor e precisão.
- CA 5.2. Reconhecer e preencher os documentos de Seguro obrigatório de acidente de trabalho cumprindo os requisitos legais aplicáveis.
- CA 5.3. Explicar os requisitos e procedimentos de inscrição dos colaboradores no INPS de acordo com a legislação laboral em vigor cumprindo os processos administrativos para o efeito.
- CA 5.4. Identificar os prazos e procedimentos de pagamento de prestações sociais e de regularização de IUR.

**C6: Realizar atividades administrativas para processamento salarial e execução do pagamento/liquidação dos salários, IUR, INPS, SOAT e sindicatos em pequenas empresas usando aplicativos informáticos e cumprimento a legislação laboral em vigor.**

- CA 6.1. Explicar as técnicas e instrumentos que são utilizados no processamento salarial em pequenas empresas.
- CA 6.2. Identificar a legislação laboral em vigor aplicável ao processamento salarial.
- CA 6.3. Diferenciar os tipos mais comuns de pagamento e a estrutura básica do salário das pequenas empresas.
- CA 6.4. Num caso prático de preparação de processamento de salários de uma pequena empresa onde se facilitam os dados dos trabalhadores e a informação de controlo de assiduidade:
- Efetuar o levantamento do plano de assiduidade de pessoal nomeadamente presenças, faltas, horas extras e feriados, conferindo-os com rigor e precisão;
  - Introduzir as alterações mensais no sistema de processamento salarial;
  - Descontar os impostos aplicando com rigor a tabela de retenção de IUR de acordo com o valor salarial de cada trabalhador;
  - Calcular as remunerações;
  - Elaborar mapas de retenções de IUR (Imposto Único sobre Rendimento) e preencher em modelos próprios de acordo com a legislação fiscal;
  - Processar a Folha de ordenado para o INPS (Instituto Nacional de Previdência Social);
  - Preparar e processar a Folha de SOAT (Seguro Obrigatório de Acidente de Trabalho) aplicando os descontos e o imposto de selo conforme a legislação aplicável;

- Elaborar as folhas de pagamento de salários de acordo com a legislação laboral em vigor;
- Utilizar aplicativos informáticos próprios para o efeito.

#### **C7: Preencher planos de férias de pequenas empresas respeitando o código laboral vigente.**

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

### **Conteúdos**

#### **1. Importância dos recursos humanos nas pequenas empresas**

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

#### **2. Gestão de pessoas nas pequenas empresas**

- 2.1. Análises e definição de políticas de gestão de pessoas: comunicação interpessoal, motivação, trabalho em equipa;
- 2.2. Direção e liderança nas pequenas empresas;
- 2.3. Análise dos determinantes do ambiente de trabalho nas pequenas empresas e sua influência sobre os resultados do trabalho;
- 2.4. Técnicas de fidelização dos trabalhadores nas pequenas empresas;
- 2.5. Prevenção e gestão de conflitos nas pequenas empresas;
- 2.6. Técnicas simples de avaliação do desempenho dos trabalhadores;
- 2.7. Diagnóstico das necessidades de formação nas pequenas empresas;
- 2.8. O plano de formação interna nas pequenas empresas.

#### **3. Recrutamento, seleção e integração de pessoal nas pequenas empresas**

- 3.1. O mercado de trabalho em Cabo Verde;
- 3.2. Previsão das necessidades de pessoal nas pequenas empresas;
- 3.3. Análise da oferta e procura no mercado de trabalho;
- 3.4. Técnicas de recrutamento habituais nas pequenas empresas;
- 3.5. Técnicas de seleção de pessoal habituais nas pequenas empresas;
- 3.6. Acolhimento e integração de novos trabalhadores nas pequenas empresas.

#### **4. O contrato de trabalho**

- 4.1. Tipos de contrato de trabalho;



- 4.2. Partes do contrato de trabalho;
- 4.3. Processo de contratação dos trabalhadores nas pequenas empresas;
- 4.4. Extinção de contrato;
- 4.5. Legislação laboral sobre contratos de trabalho.

## **5. Procedimentos administrativos de recursos humanos**

- 5.1. Criação, gestão e atualização do Processo Individual do trabalhador;
- 5.2. Controlo de assiduidade e pontualidade;
- 5.3. Gestão de férias e licenças;
- 5.4. Rotação de Pessoal e absentismo nas pequenas empresas;
- 5.5. Gestão de processo disciplinar.

## **6. Sistemas de Remunerações e carreiras**

- 6.1. Cálculo de remunerações;
- 6.2. Descrição de funções;
- 6.3. Planos de carreira (gestão de promoções e progressões);
- 6.4. Cálculo de horas extraordinárias;
- 6.5. Encargos sociais;
- 6.6. Cálculo e gestão de férias;
- 6.7. Cálculo do 13º salário;
- 6.8. Calculo rescisão contratual;
- 6.9. Folha de pagamento.

## **7. Direito do trabalho**

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

## **Outras capacidades associadas ao módulo**

- Amabilidade, cortesia, educação e clareza no tratamento com os trabalhadores;
- Assertividade;
- Atitude proactiva e de serviço no tratamento com os trabalhadores,
- Autocontrolo;
- Capacidade de organização;
- Capacidade de persuasão;
- Educação e clareza no tratamento com os trabalhadores;
- Empatia e escuta ativa;
- Ética e sigilo profissional;
- Flexibilidade;
- Integridade, honestidade, confidencialidade e responsabilidade no manuseamento da informação;
- Paciência e autocontrolo;
- Precisão nos cálculos;
- Preocupação pela satisfação dos trabalhadores;
- Respeito e reconhecimento da hierarquia no trabalho;
- Rigor na aplicação de normas, trâmites e na elaboração de informação;
- 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).

**MF3: MARKETING E COMERCIALIZAÇÃO EM PEQUENAS EMPRESAS**

Código: MF210\_4

Nível: 4

Duração: 210 Horas

**Associado à UC210\_4:** Desenvolver o marketing e a comercialização de uma pequena empresa.

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

	<b>Código</b>
■ <b>UNIDADE FORMATIVA 1:</b> ANÁLISE DE MERCADO NAS PEQUENAS EMPRESAS	<b>UF321</b>
■ <b>UNIDADE FORMATIVA 2:</b> TÉCNICAS DE MARKETING E COMERCIALIZAÇÃO NAS PEQUENAS EMPRESAS	<b>UF325</b>
■ <b>UNIDADE FORMATIVA 3:</b> ATENDIMENTO AO CLIENTE	<b>UF224</b>

**UNIDADE FORMATIVA 1: UF321 – Análise de mercado nas pequenas empresas (60 HORAS)**

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

**C1: Definir os objetivos de pesquisa de mercado e aplicar técnicas de recolha, organização e tratamento de dados e informações, visando a definição de uma estratégia de marketing para uma pequena empresa.**

CA 1.1. Definir os instrumentos necessários para a realização de estudos e pesquisas de mercado no contexto da pequena empresa.

CA 1.2. Explicar o conceito de fontes primárias e secundárias de informação, assim como as características que devem ter para serem fiáveis.

CA 1.3. Identificar as principais determinantes ou variáveis do comportamento do consumidor.

CA 1.4. Perante um caso prático em que se estabelecem as necessidades de informação de mercado de uma pequena empresa:

- Definir o objetivo da pesquisa de mercado;
- Selecionar as variáveis do objeto de estudo;
- Identificar um instrumento de recolha de informação.

CA 1.5. Explicar as técnicas de recolha de informações de fontes primárias e secundárias utilizadas.

CA 1.6. Identificar as fontes de informação secundárias mais relevantes e confiáveis: as instituições oficiais, nacionais e internacionais, câmaras de comércio, catálogos, diretórios, bancos de dados especializados, órgãos produtores de estatísticas setoriais (OPES) e outros.

CA 1.7. Definir os objetivos de uma pesquisa de mercado para uma pequena empresa e com base num orçamento:

- Selecionar a técnica de recolha de informação, justificando a sua escolha;
- Avaliar o custo-benefício de obter a informação de diferentes fontes;
- Utilizar os motores de busca de informação *on-line*;
- Utilizar as aplicações informáticas adequadas para a obtenção de informação, apresentação do trabalho, arquivo e posterior utilização e apresentação.

**C2: Organizar e analisar as informações e dados recolhidos no mercado, de forma metódica e sistematizada de modo que permitam a tomada de decisões.**

CA 2.1. Descrever a tipologia de dados que se processam habitualmente.

CA 2.2. Estruturar e sintetizar as informações recolhidas no mercado a fim de tirar devidas conclusões.

- CA 2.3.** A partir de um estudo de caso de recolha de informação, para a promoção de uma ideia de negócio:
- Identificar as fontes de informação secundária e os procedimentos de recolha;
  - Identificar as variáveis obtidas de fontes de informação secundária;
  - Selecionar a fonte de informação secundária que pode proporcionar valor às variáveis identificadas;
  - Aceder à base de dados *on-line* para a obtenção da informação;
  - Aplicar programas informáticos para o tratamento da informação, apresentação do trabalho e posterior atualização.
- CA 2.4.** A partir de um estudo de caso sobre um produto ou serviço de uma pequena empresa e definidas as necessidades de informação e o público-alvo:
- Definir a amostra;
  - Elaborar um questionário para a obtenção da informação;
  - Simular a realização de inquéritos: presenciais, por telefone, correio, correio eletrónico, fax e outros;
  - Fazer o tratamento dos dados obtidos;
  - Utilizar as aplicações informáticas adequadas para a obtenção, apresentação do trabalho, arquivo, posterior utilização e atualização.

## Conteúdos:

### 1. Análise do mercado para pequenas empresas.

- 1.1. O mercado: conceito, tipo, quota de mercado estrutura e limites;
- 1.2. O sistema comercial: variáveis controláveis e não controláveis;
- 1.3. Análise dos elementos das envolventes: macro e micro;
- 1.4. Instituições nacionais e internacionais que regulam ou influenciam a atividade comercial da empresa;
- 1.5. O comportamento do consumidor;
- 1.6. Análise do processo de compra do consumidor final:
  - 1.6.1. Determinantes internos e externos que influem no processo de compra;
  - 1.6.2. Análise do processo de compra do consumidor; Fases e variáveis;
- 1.7. Segmentação de mercados: Conceito, finalidade, requisitos e critérios de segmentação;
- 1.8. Aplicação de segmentação de mercados no desenho das estratégias de marketing.

### 2. As necessidades de informação para a tomada de decisões comerciais da pequena empresa.

- 2.1. Tipos de informação segundo a sua natureza, origem e disponibilidade;
- 2.2. Fontes de informação: Internas e externas, primárias e secundárias;
- 2.3. O Sistema de Informação de Marketing (SIM): Conceito, finalidade e estrutura;
- 2.4. A pesquisa de mercado: Conceito, finalidade e aplicações;
- 2.5. O processo metodológico de pesquisa de mercado:
  - 2.5.1. Definição e formulação de objetivos;
  - 2.5.2. Técnicas de pesquisa de mercado;
  - 2.5.3. Fases de pesquisas de mercados;
  - 2.5.4. Orçamentação e custeio de pesquisas de mercados;
  - 2.5.5. Simulação do processo de planificação da pesquisa de mercados;
- 2.6. Pesquisa de mercado em Cabo Verde;
- 2.7. Aspectos éticos da pesquisa de mercado

### 3. Técnicas e formas de recolha e organização de informações na pesquisa de mercado, aplicadas à pequena empresa.

- 3.1. Métodos de obtenção de informação primária e secundária;
- 3.2. Técnicas de investigação quantitativa: inquéritos, observação e experimentação;

- 3.3. Técnicas de investigação qualitativa: “*focus group*”, entrevistas em profundidade e técnicas de projeção;
- 3.4. Análise quantitativa e qualitativa da informação;
- 3.5. Tecnologias de informação e comunicação aplicadas à pesquisa de mercados;
- 3.6. Organização e Tratamento da informação;
- 3.7. Simulação do processo de recolha de informação primária;
- 3.8. Elaboração e apresentação de relatórios comerciais.

**UNIDADE FORMATIVA 2: UF325 – Técnicas de marketing e comercialização nas pequenas empresas (60 HORAS)**

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

**C1: Relacionar as variáveis envolvidas no plano de marketing e tirar as conclusões necessárias para a definição de estratégias de marketing nas pequenas empresas.**

CA 1.1. Explicar o conceito de "marketing-mix" e relacionar os elementos que o compõem.

CA 1.2. A partir de um plano de marketing de uma pequena empresa:

- Interpretar cada uma das fases;
- Tirar conclusões a respeito das ações propostas;
- Elaborar propostas de implementação.

CA 1.3. Argumentar a necessidade de controlo e acompanhamento das ações de marketing nas pequenas empresas, para a sua melhoria contínua e explicar os principais rácios de controlo para medir sua eficácia.

**C2: Analisar os fatores envolvidos na estratégia de produto/serviço no plano de marketing da pequena empresa.**

CA 2.1. Identificar os fatores que definem a política do produto.

CA 2.2. Explicar o significado da abrangência de um produto/serviço, diferenciando linha, gama e família.

CA 2.3. Explicar o ciclo de vida de um produto/serviço, a partir de diferentes exemplos, destacando a realidade cabo-verdiana.

CA 2.4. Dada uma etapa do ciclo de vida de um produto, explicar as relações causais que se produzem entre as variáveis de marketing-mix que afetam o mesmo.

CA 2.5. A partir de uma série de dados referentes à evolução de um mercado, segmentação e posicionamento de um produto/serviço existente:

- Calcular a dimensão e quotas de mercado dos fabricantes/distribuidores de produto;
- Analisar os posicionamentos existentes com a finalidade de detetar lacunas no mercado;
- Avaliar a oportunidade de lançamento de um novo produto/serviço e características que deve ter.

CA 2.6. Explicar a importância da apresentação e embalagem na diferenciação de produtos.

CA 2.7. Explicar as estratégias possíveis para a diferenciação no caso de serviços.

**C3: Calcular os preços de venda dos produtos/serviços numa pequena empresa, assim como as variáveis que compõem e influenciam o preço para uma maior rentabilização e competitividade.**

CA 3.1. Identificar a normativa vigente relativa a preços de produto/serviço.

CA 3.2. Identificar as diferentes variáveis que determinam o preço de um produto.

CA 3.3. Reconhecer a repercussão e importância do preço dos produtos e/o serviços nos mercados.

CA 3.4. Identificar as fontes de dados que proporcionam informação sobre os preços da concorrência.

CA 3.5. Identificar os custos relevantes na fixação do preço de venda ao público.

CA 3.6. A partir de dados relativos a custos fixos e variáveis de um produto/serviço e de uma previsão das vendas:

- Identificar e explicar o procedimento que se utiliza no cálculo do ponto morto ou de equilíbrio;
- Interpretar o resultado.

CA 3.7. Explicar os métodos de fixação de preços e o efeito da elasticidade dos preços.

CA 3.8. Num caso prático de um produto/serviço de uma pequena empresa:

- Obter os preços das empresas e marcas concorrentes, identificando a origem, o processo de fixação dos preços e outros elementos relevantes;
- Analisar a estratégia de preços de cada produto;
- Tirar conclusões.

**C4: Analisar os fatores que definem a estratégia de distribuição numa pequena empresa, de acordo com o tipo de produto/serviço e hábitos de compra dos clientes.**

- CA 4.1. Caracterizar as diferentes tipologias de canais de distribuição e variáveis que influem na sua estrutura.
- CA 4.2. Dado um produto de uma pequena empresa e três canais de distribuição, selecionar o mais adequado que optimize tempo e custos.
- CA 4.3. A partir de um canal de distribuição, calcular o custo de colocação de um produto no ponto de venda.
- CA 4.4. A partir dos dados de uma pequena empresa que comercializa determinados produtos:
- Classificar os referidos produtos em função de critérios de distribuição comercial, custos de distribuição e vendas;
  - Elaborar um relatório que apresenta de uma forma ordenada e homogênea a informação, utilizando as aplicações informáticas.

**C5: Analisar os fatores envolvidos na estratégia de promoção de uma pequena empresa e o público-alvo a que se destina.**

- CA 5.1. Identificar os fatores que intervêm na estratégia de promoção de uma pequena empresa.
- CA 5.2. Descrever os meios, suportes e formas de comunicação mais utilizados na prática comercial das pequenas empresas
- CA 5.3. Elaborar o orçamento de promoção.
- CA 5.4. Definir os objetivos para a promoção de produtos/serviços nas pequenas empresas.
- CA 5.5. Analisar os principais métodos de medição da eficácia promocional, explicando vantagens e inconvenientes.
- CA 5.6. Num caso prático de comercialização de um produto/serviço numa pequena empresa:
- Analisar os meios promocionais adequados, identificando custos e benefícios.
  - Selecionar um meio de promoção argumentando a sua escolha;
  - Definir o conteúdo e forma da mensagem promocional.

**C6: Aplicar técnicas de vendas de produtos ou serviços e de fecho apropriadas a diferentes situações comerciais das pequenas empresas, através dos diferentes canais, para a fidelização de clientes.**

- CA 6.1. Analisar os tipos de clientes, as variáveis que intervêm no seu comportamento e suas necessidades e motivações de compra.
- CA 6.2. A partir de informações sobre os objetivos da venda de uma pequena empresa, o número e o tipo de clientes, as características dos produtos/serviços e do tempo de trabalho disponível, desenvolver o programa de vendas, adaptando os planos e argumentos de vendas às características, necessidades e potencial de compra de clientes diferentes.
- CA 6.3. Agendar entrevistas de vendas, definindo os objetivos a atingir, adaptando os argumentos de vendas às características e perfil do cliente e preparar o material de apoio necessário para reforçar os argumentos durante a apresentação do produto.
- CA 6.4. Identificar as fases do processo de venda de um produto ou serviço e as ações que devem ser desenvolvidas, segundo as características do cliente.
- CA 6.5. Preparar argumentos de vendas, incluindo pontos fortes e fracos do produto, destacando suas vantagens sobre a concorrência e propondo técnicas de vendas apropriadas.
- CA 6.6. Aplicar técnicas de apresentação, demonstração e argumentação de produtos e serviços, ressaltando suas qualidades, diferenciando-o da concorrência com os argumentos apropriados e utilizando, caso necessário, software apropriado.

- CA 6.7. Usar técnicas de venda para lidar com os clientes, evidenciando certos aspetos da operação, dentro dos limites estabelecidos de desempenho.
- CA 6.8. Antecipar possíveis objeções dos clientes e definir argumentos adequados para a sua eventual resolução.
- CA 6.9. Numa simulação de uma venda com um cliente:
- Identificar a tipologia do cliente e suas necessidades de compra, realizando as perguntas oportunas;
  - Identificar as objeções dos clientes, minimizando suas hostilidades, por meio dos argumentos e técnicas apropriadas.
- CA 6.10. Aplicar técnicas para estimular distintas vendas adicionais ou substitutas.
- CA 6.11. Aplicar técnicas de fecho de vendas com foco na comunicação não-verbal.
- C7: Aplicar técnicas de negociação das condições das operações comerciais nas pequenas empresas, para chegar a acordos com clientes e fornecedores.**
- CA 7.1. Analisar as variáveis que afetam um processo de negociação, como o ambiente, os objetivos, o tempo, a informações da concorrência, a relação de poder entre as partes e os limites da negociação.
- CA 7.2. Caracterizar os diferentes estilos de negociação, analisando suas vantagens e desvantagens em cada caso.
- CA 7.3. Identificar os estágios básicos de um processo de negociação comercial e as ações que precisam ser desenvolvidas em cada uma das fases.
- CA 7.4. Fazer a preparação eficaz de um processo de negociação comercial previamente definida.
- CA 7.5. Aplicar as técnicas de negociação adequadas em transações de vendas diferentes, para chegar a um acordo positivo dentro dos limites estabelecidos e as margens.
- CA 7.6. Aplicar técnicas para fechar diferentes aspetos das operações de venda, tais como: características do produto/serviço, prazos, lugares de entrega, preço ou meios de pagamento.
- CA 7.7. Identificar e preencher a documentação derivada das operações de compra e venda.
- C8: Organizar a documentação do processo comercial da pequena empresa, aplicando a normativa e as técnicas de registo e análise de dados para garantir a eficácia do serviço de acordo com os objetivos definidos.**
- CA 8.1. Especificar a documentação necessária para desenvolver as operações de compra e venda.
- CA 8.2. Identificar e interpretar a normativa do contrato de compra e venda e as regras de faturação.
- CA 8.3. A partir das condições de venda de um produto ou serviço, preencher os documentos para a formalização da operação de acordo com as regras aplicáveis e usando, caso necessário, o software apropriado.
- CA 8.4. Organizar o arquivo de documentação e das informações geradas nos processos de compra e venda manual e informatizado, incorporando os contratos comerciais e as informações relevantes.
- CA 8.5. Utilizar as ferramentas de gestão (*Customer Relationship Management* - CRM) para gerir a informação dos clientes.

## Conteúdos:

### 1. Função do marketing nas pequenas empresas

- 1.1. Conceitos de marketing;
- 1.2. Objetivos e funções de marketing;
- 1.3. Breve história de marketing;
- 1.4. O departamento e os profissionais de marketing;
- 1.5. O mercado: Conceito e tipologia de mercado;
- 1.6. O consumidor/ cliente;



1.7. Novas tendências de marketing.

## **2. Definição de política de produto/serviço nas pequenas empresas**

- 2.1. Classes de produtos/serviços;
- 2.2. Ciclo de vida de um produto;
- 2.3. A marca;
- 2.4. Gama, família e linha;
- 2.5. A embalagem e etiquetagem;
- 2.6. Normas de comercialização de produtos e marcas;
- 2.7. Elaboração de briefings de produtos, serviços ou marcas;

## **3. Fixação de preços nas pequenas empresas**

- 3.1. Conceito e tipos de preços;
- 3.2. Normativo vigente;
- 3.3. Análise de custos;
- 3.4. Métodos e estratégias de fixação de preços.

## **4. Estratégia de comunicação nas pequenas empresas**

- 4.1. O mix de comunicação;
- 4.2. A publicidade;
- 4.3. A promoção;
- 4.4. As relações públicas e a venda pessoal;
- 4.5. *Direct mail*.

## **5. Estratégia de distribuição nas pequenas empresas**

- 5.1. A distribuição comercial;
- 5.2. A política de distribuição;
- 5.3. Os canais de distribuição;
- 5.4. A intermediação comercial;
- 5.5. Forças de vendas;
- 5.6. *Franchising*;
- 5.7. *Merchandising*.

## **6. Elaboração de um plano de marketing~**

- 6.1. Plano de «marketing»;
- 6.2. Acompanhamento e controlo das políticas e ações do plano de marketing.

## **7. O processo de venda nas pequenas empresas**

- 7.1. Conceito e objetivos de vendas;
- 7.2. Tipos de venda;
- 7.3. Fases do processo de vendas:
  - 7.3.1. Preparação de venda;
  - 7.3.2. Aproximação ao cliente;
  - 7.3.3. Análise do produto/serviço;
  - 7.3.4. O argumento de vendas;
- 7.4. Aplicação de técnicas de vendas:
  - 7.4.1. Técnicas de vendas;
  - 7.4.2. Apresentação e demonstração do produto/serviço;
  - 7.4.3. Apresentação à um grande número de clientes;
  - 7.4.4. Argumentação comercial;
  - 7.4.5. Técnicas de identificação e resposta às objeções;

- 7.4.6. Técnicas de persuasão para a compra;
- 7.4.7. Venda cruzada: vendas adicionais e de substituição;
- 7.4.8. *E-commerce / e-business*.

## **8. Os processos de negociação dos termos das transações comerciais nas pequenas empresas**

- 8.1. Conceito e tipos de negociação;
- 8.2. Fases de um processo de negociação:
  - 8.2.1. Preparação da negociação;
  - 8.2.2. Desenvolvimento da negociação;
  - 8.2.3. Pacto ou acordo.
- 8.3. Relações de negociação;
- 8.4. Variáveis básicas de negociação: ambiente, objetivo, tempo, informação, limites de negociação e a relação de forças entre as partes;
- 8.5. Diferentes estilos de negociação: Atitude dura-agressiva, atitude submissa-serviçal e atitude de cooperação e diálogo;
- 8.6. Qualidades de um bom negociador;
- 8.7. Regras para o sucesso em negociações;
- 8.8. Estratégias e táticas de negociação;
- 8.9. Avaliação das negociações.

## **9. A documentação de venda de produtos e serviços**

- 9.1. Documentos comerciais:
  - 9.1.1. Nota de encomenda;
  - 9.1.2. Guia de remessa;
  - 9.1.3. Fatura;
  - 9.1.4. Recibo e entre outros;
- 9.2. Regras e normas de elaboração da documentação comercial;
- 9.3. Elaboração da documentação;
- 9.4. Classificação e tratamento da documentação;
- 9.5. Arquivo da documentação comercial;
- 9.6. Aplicações informáticas para a preparação e organização dos documentos comerciais.

**UNIDADE FORMATIVA 2: UF224 – Atendimento ao cliente (90 HORAS)**

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

**C1: Implementar técnicas de comunicação para atendimento ao cliente.**

- CA 1.1. Definir os parâmetros que caracterizam o atendimento apropriado para um cliente em função do canal de comunicação usado.
- CA 1.2. Descrever as funções do serviço de atendimento aos clientes nas empresas.
- CA 1.3. Expor as fases que constituem o processo de atendimento ao cliente/consumidor/usuário através de diferentes canais de comunicação.
- CA 1.4. Apresentar a forma e a atitude correta no atendimento ao cliente do canal de comunicação usado.
- CA 1.5. Definir a aplicação das técnicas de comunicação mais utilizadas aplicáveis em situações de atendimento ao cliente/consumidor/usuário através de diferentes canais de comunicação.
- CA 1.6. Explicar os erros mais comuns cometidos na comunicação não-verbal.
- CA 1.7. Numa simulação de uma situação de atendimento ao cliente:
  - Identificar os elementos da comunicação e analisar o comportamento do cliente;
  - Adaptar a atitude e o discurso para a situação inicial;
  - Transmitir informação com clareza e precisão.
- CA 1.8. Numa simulação de solicitação de informações escritas desenvolver a resposta.
- CA 1.9. Tendo em conta um tópico específico expressá-lo oralmente à frente de um grupo.
- CA 1.10. Aplicar técnicas de comunicação telefónica e eletrónicas eficazes.

**C2: Analisar reclamações e sugestões nas relações comerciais e implementar técnicas de comunicação para a resolução de conflitos.**

- CA 2.1. Definir as técnicas de comunicação mais usadas aplicáveis em situações de mediação de reclamações, de acordo com o canal (oral, escrito ou eletrónico).
- CA 2.2. Descrever as fases que compõem a resolução de reclamações ou alegações.
- CA 2.3. Numa simulação de uma reclamação devidamente caracterizada, de acordo com a tipologia dos consumidores:
  - Identificar os elementos da reclamação;
  - Discutir as possíveis vias de solução, dependendo do tipo de situação e dos consumidores, 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 2.4. Identificar as instituições que têm funções de proteção do consumidor em Cabo Verde e explicar suas competências.
- CA 2.5. Expor as sugestões e reclamações mais frequentes que apresenta um consumidor.
- CA 2.6. Identificar as fontes de informações e documentos que são normalmente usados na gestão de sugestões e reclamações.
- CA 2.7. Em diferentes casos em que se simulam situações de reclamações dos clientes:
  - Expressar interesse em atender eficientemente à procura específica;
  - Analisar o comportamento do cliente/consumidor/usuário 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 2.8. Aplicar e definir as técnicas de resolução de conflitos mais frequentemente usadas para resolver os problemas gerados nos departamentos de atendimento ao cliente/consumidor/usuário.
- C3: Aplicar técnicas de planeamento da gestão de atendimento e fidelização dos clientes, organizando o serviço de acordo com critérios e procedimentos estabelecidos.**
- CA 3.1. Identificar situações de negócio que requerem acompanhamento pós-venda e as ações necessárias para realizá-lo.
- CA 3.2. Caracterizar os serviços pós venda e de atendimento ao cliente efetuados para manter o relacionamento com os clientes e garantir a sua completa satisfação.
- CA 3.3. Descrever os critérios e procedimentos a utilizar para efetuar um controlo de qualidade de serviço de atendimento ao cliente e de serviço pós-venda.
- CA 3.4. Numa simulação de carteira de clientes de uma empresa, selecionar aqueles que possam ser parte de um programa de fidelização com critérios comerciais e utilizando, caso necessário, a ferramenta de gestão das relações com clientes (CRM).
- CA 3.5. Elaborar planos de fidelização de clientes em diferentes casos, usando o software disponível.
- CA 3.6. Descrever e explicar as técnicas básicas de fidelização dos clientes e os elementos emocionais e racionais que intervêm no processo.
- C4: Aplicar métodos de controlo de qualidade e melhoria dos processos de atendimento e informação para o cliente ou consumidor, assim que se facilite o acesso à informação.**
- CA 4.1. Expor as incidências comuns nos processos de atendimento para clientes/consumidores.
- CA 4.2. Descrever os métodos que são usados para avaliar a eficácia na prestação do serviço.
- CA 4.3. Num caso prático de anomalias detectadas em processos de atendimento ao cliente/consumidor, explicar as medidas possíveis para a sua resolução.
- CA 4.4. Numa simulação de atendimento ao cliente expor o grau de eficiência/ ineficiência na prestação de serviço e apresentar eventuais medidas e procedimentos para melhorar e otimizar a qualidade do serviço.
- C5: Aplicar técnicas de organização das informações comerciais, de modo manual e usando aplicativos informáticos para garantir a integridade, segurança, disponibilidade e a confidencialidade das informações armazenadas.**
- CA 5.1. Descrever os objetivos e a necessidade de organizar as informações dos clientes
- CA 5.2. Explicar as técnicas de organizar informações que podem ser aplicadas numa empresa.
- CA 5.3. Aplicar técnicas de arquivo manual de documentação comercial usadas com mais frequência com base em dados e informações fornecidas previamente.
- CA 5.4. Identificar e explicar o papel de uma base de dados nas relações com clientes.
- CA 5.5. Lidar, no nível de usuário, com uma aplicação informática de base de dados.
- CA 5.6. Aceder às informações armazenadas na base de dados através de procedimentos definidos.
- CA 5.7. Registrar informações, preencher formulários e recuperar dados em aplicativos de base de dados.
- CA 5.8. Justificar a necessidade de conhecer e usar regularmente mecanismos ou procedimentos de salvaguarda e proteção das informações e fazer backup das informações inseridas no aplicativo informático.

## Conteúdos

### 1. O atendimento ao cliente na empresa/ organização

- 1.1. A importância do cliente para a empresa;
- 1.2. O atendimento ao cliente:
  - 1.2.1. Conceito;

- 1.2.2. Variáveis;
  - 1.2.3. Posicionamento;
  - 1.2.4. *Branding*.
  - 1.3. Estrutura e organização do departamento comercial;
  - 1.4. A função de atendimento ao cliente nas empresas;
  - 1.5. O marketing e sua relação com a função de atendimento ao cliente;
- 2. Técnicas de comunicação aplicadas à venda e atendimento ao cliente**
- 2.1. Habilidades do comunicador eficaz: assertividade, persuasão, empatia e inteligência emocional;
  - 2.2. Barreiras e dificuldades de comunicação de negociação presencial e não presencial;
  - 2.3. Comunicação não-verbal;
  - 2.4. A comunicação Telefónica:
    - 2.4.1. Barreiras e dificuldades;
    - 2.4.2. Expressão verbal;
    - 2.4.3. Regras de comunicação telefónica;
    - 2.4.4. A comunicação comercial na comunicação telefónica: linguagem positiva;
    - 2.4.5. Redes de comunicação eletrónica (Intra/Internet);
  - 2.5. Técnicas de Comunicação escrita;
  - 2.6. Elaboração de relatórios.
- 3. A qualidade na prestação do serviço**
- 3.1. Conceito de qualidade;
  - 3.2. Qualidade nos processos de negócios;
  - 3.3. Métodos de avaliação de qualidade;
  - 3.4. Medidas corretivas;
  - 3.5. Tratamento de anomalias;
  - 3.6. Avaliação e controlo do serviço.
- 4. O atendimento às reclamações e resolução de eventuais conflitos**
- 4.1. Importância da execução dos compromissos e da organização do trabalho na prevenção de situações de conflito com os clientes;
  - 4.2. Conflitos e reclamações mais habituais na venda e no atendimento aos clientes;
  - 4.3. Procedimento de atendimento a reclamações; Recolha de informação nos casos de reclamações, processamento e gestão;
  - 4.4. Habilidades na resolução de eventuais conflitos com os clientes;
  - 4.5. Importância das sugestões dos clientes na melhoria da qualidade dos serviços;
  - 4.6. Normativa e regulação no caso de reclamação.
- 5. A proteção do consumidor e usuário**
- 5.1. Conceito de cidadania e papel do consumidor;
  - 5.2. Direitos dos consumidores: a defesa do consumidor; Responsabilidade de intermediários e distribuidores;
  - 5.3. Aspectos legais aplicados ao atendimento do cliente.
- 6. Sistemas de gestão e tratamento de informações no atendimento ao cliente e ferramentas de gestão de relação com o cliente (CRM):**
- 6.1. Documentação envolvida no atendimento ao cliente;
  - 6.2. As informações fornecidas pelo cliente; Análise comparativa; Natureza da informação;
  - 6.3. Procedimentos para a obtenção e a recolha de informações;
  - 6.4. Sistemas de informação e base de dados (ferramentas - CRM - *Customer Relationship Management*);

- 6.5. Utilização de ferramentas de gestão de relação com o cliente (CRM) para obter informações sobre o cliente;
- 6.6. Técnicas de arquivo: natureza; Finalidade do ficheiro;
- 6.7. Preparação de arquivos; Questionários;
- 6.8. Transmissão de informações dentro da empresa;
- 6.9. Elaboração e apresentação de relatórios.

## **7. Base de dados para o tratamento da informação nas funções de atendimento ao cliente/consumidor/usuário.**

- 7.1. Estrutura e funções de uma base de dados;
- 7.2. Tipos de base de dados;
- 7.3. Base de dados documentais;
- 7.4. Uso de base de dados; Procedimentos:
  - 7.4.1. Busca e recuperação de arquivos e registos;
  - 7.4.2. Gravação de Informações;
  - 7.4.3. Alteração e exclusão de arquivos e registos;
  - 7.4.4. Consulta;
  - 7.4.5. Impressão;
  - 7.4.6. Proteção de dados.

## **8. Serviço pós-venda e fidelização de clientes**

- 8.1. Conceito de serviço pós-venda e fidelização de clientes;
- 8.2. Importância das relações interpessoais na fidelização dos clientes e
- 8.3. Serviço pós-venda;
- 8.4. Importância e modalidades de serviços pós-venda e fidelização de clientes;
- 8.5. Técnicas de fidelização de clientes;
- 8.6. A confiança nas relações comerciais.

## **Outras capacidades associadas ao módulo**

- Amabilidade e clareza no tratamento com os clientes;
- Atitude proactiva e de serviço no tratamento com os clientes;
- Capacidade de persuasão;
- Cortesia e educação;
- Empatia e escuta ativa;
- Facilidade no relacionamento interpessoal;
- Flexibilidade;
- Identificação e valorização dos critérios e a importância da qualidade de serviço;
- Integridade, confidencialidade e responsabilidade no manuseamento de dinheiro;
- Orientação ao negócio;
- Paciência;
- Persistência;
- Preocupação pela satisfação clientes;
- Preocupação pelos detalhes;
- Respeito e reconhecimento da hierarquia no trabalho;
- Sigilo profissional;
- Valorização de uso correto de linguagem;
- Valorização do rigor e precisão nas informações.

### 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 COMPRA E APROVISIONAMENTO**

Código: MF211\_4

Nível: 4

Duração: 90 Horas

**Associado à UC211\_4:** Gerir e realizar as compras e o aprovisionamento.

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

**C1: Aplicar técnicas de compras e abastecimento de mercadorias num estabelecimento identificando técnicas de negociação, seleção e avaliação dos fornecedores.**

- CA 1.1. Explicar as funções e necessidade das compras, abastecimento e inventário de mercadorias num estabelecimento.
- CA 1.2. Argumentar a importância e implicações de uma adequada seleção dos fornecedores, identificando as variáveis que se devem considerar como: preço, qualidade, pagamento, condições e prazos de entrega assim como sua influência no resultado do negócio.
- CA 1.3. Num caso prático, em que se proporciona informação sobre as necessidades de compras de estabelecimentos comerciais e diferentes ofertas de fornecedores de um determinado material ou produto:
- Identificar e selecionar os possíveis fornecedores;
  - Identificar os fatores chaves de cada uma das ofertas: preço, qualidade, condições e prazos de entrega, garantias, serviços adicionais, forma de pagamento e outros;
  - Fazer as encomendas e determinar os procedimentos e as condições de compra.
- CA 1.4. Diferenciar os tipos de embalagens e recipientes usados, de acordo com matéria-prima e produtos.

**C2: Gerir as informações necessárias para garantir a disponibilidade de produtos e serviços que são necessários para o desenvolvimento de diferentes planos de vendas.**

- CA 2.1. Avaliar a capacidade do serviço do estabelecimento com base nos recursos disponíveis.
- CA 2.2. Calcular quantidades de produtos necessários no ponto de venda para garantir um nível ideal de cobertura, tendo em conta o orçamento, a taxa de rotação do produto, o espaço disponível e o stock de segurança.
- CA 2.3. Avaliar existências de produtos disponíveis para que a informação obtida sirva como um indicador na gestão de compras.
- CA 2.4. Num caso prático detetar diferenças entre inventários de contabilidade e inventários reais (físicos) dos produtos, analisando as causas e o valor da perda desconhecida e propor ações para minimizar os desequilíbrios no âmbito do plano de venda.
- CA 2.5. Avaliar os custos de possível rotura de stock, rotação e a sazonalidade das vendas.
- CA 2.6. A partir de um caso prático de gestão de compras, diferenciar e calcular os índices de gestão comercial:
- Índice de cobertura ideal;
  - O *stock* médio, mínimo e máximo de produtos a fim de assegurar o índice de cobertura;
  - A taxa de rotação dos produtos;
  - O stock de segurança;
  - O nível ideal de encomenda.
- CA 2.7. A partir de fichas de controlo de inventário determinar os itens e as quantidades necessárias para fazer uma encomenda seguindo:
- Os montantes máximos e mínimos de *stock* estabelecido;
  - A velocidade de rotação do *stock*;
  - O consumo de um determinado período.



CA 2.8. Usar corretamente aplicativos informáticos de gestão de armazém.

**C3: Implementar métodos de controlo de stock, atendendo aos principais sistemas de gestão de armazém e os tipos de produtos e/ou serviços, em várias atividades de negócio.**

CA 3.1. Argumentar a necessidade de desenvolver um inventário e controlo de mercadorias nas empresas e organizações.

CA 3.2. Identificar os sistemas e a importância de controlo de stock na gestão de compras de produtos e serviços.

CA 3.3. Distinguir os procedimentos de gestão e controlo dos produtos e recursos na gestão de compras.

CA 3.4. Identificar o momento em que deve ser realizada a reposição de mercadorias evitando a rutura de stock.

CA 3.5. Descrever o conceito de inventário e explicar sua finalidade.

CA 3.6. Explicar as características dos diferentes métodos de controlo de inventários.

CA 3.7. Num caso pratico realizar um inventário contando visualmente as unidades e/ou usando um equipamento para contar ou aplicativo informático correspondente.

CA 3.8. Em diferentes casos práticos:

- Aplicar o método de controlo de inventário indicado;
- Calcular o custo de constituição de stock, tendo em conta o custo do produto, IVA, as margens e outras despesas;
- Realizar inventários periódicos, atendendo a um determinado nível de existências.

## Conteúdos

### 1. Gestão de aprovisionamento

- 1.1. Conceito e objetivos;
- 1.2. Actividades de aprovisionamento:
  - 1.2.1. Gestão de stock;
  - 1.2.2. Compras;
  - 1.2.3. Transporte;
  - 1.2.4. Armazenagem.
- 1.3. Processo de aprovisionamento:
  - 1.3.1. Ordens de encomenda;
  - 1.3.2. Receção, identificação e verificação de encomendas;
  - 1.3.3. Seguimento de encomendas;
  - 1.3.4. Controlo de saídas;
- 1.4. Diagrama de fluxo de documentação: acompanhamento on-line e off-line;
- 1.5. Rácios de gestão de pedidos e controlo de stock;
- 1.6. Obsolescência, revogação, campanhas periódicas, inovações e entrada de novos produtos;
- 1.7. Aplicativos informáticos de gestão de aprovisionamento;

### 2. Gestão de compras em estabelecimentos comerciais

- 2.1. Conceito e importância da gestão de compras;
- 2.2. Previsão de necessidades;
- 2.3. Identificação das fontes de abastecimento e pesquisa de fornecedores;
- 2.4. Solicitação de propostas;
- 2.5. Gestão de encomendas.

### 3. Gestão e negociação com fornecedores

- 3.1. Critérios de seleção/avaliação de fornecedores: económicos, qualidade e serviço;
- 3.2. Registo e avaliação de fornecedores: arquivo e atualização;

- 3.3. Os processos de comunicação na gestão de fornecedores;
- 3.4. Relação com fornecedores: motivos de satisfação e discrepâncias;
- 3.5. Sistemas de comunicação e informação com fornecedores: transmissão eletrónica de dados;
- 3.6. O processo de negociação com os fornecedores; Estratégia em situações especiais, monopólio e fornecedores exclusivos;
- 3.7. Aplicativos informáticos para gestão e controlo de fornecedores.

#### **4. Gestão de *stock* e inventário**

- 4.1. Conceitos, objetivos e tipos de gestão de *stock*;
- 4.2. Conceitos básicos: inventário, matéria-prima, embalagem e rotulagem;
- 4.3. Sistemas de armazenagem:
  - 4.3.1. Conceito e importância da gestão de armazém;
  - 4.3.2. Localização de mercadorias;
  - 4.3.3. Análise de rotação de produtos.
- 4.4. Elaboração e interpretação de inventários.
- 4.5. Controlo e organização de armazenagem das mercadorias: comparação de produtos inventariados, desvios, perdas e obsolescência dos produtos armazenados;
- 4.6. Distribuição das mercadorias;

#### **5. Controlo de qualidade na gestão de compras e aprovisionamento de estabelecimentos comerciais**

- 5.1. Sistemas de controlo de qualidade: aspetos básicos; Manuais de procedimento;
- 5.2. Normativa em matéria de controlo e segurança das mercadorias.

#### **6. Normas higiénico-sanitárias e de proteção ambiental aplicáveis às atividades de aprovisionamento**

- 6.1. Importância e aplicação das medidas higiénico-sanitárias e proteção ambiental nas atividades de aprovisionamento de estabelecimentos comerciais;
- 6.2. Normas higiénico-sanitárias obrigatórias nas atividades de aprovisionamento;
- 6.3. Requisitos legais relativos à segurança, higiene e proteção ambiental;
- 6.4. Eliminação de resíduos, acondicionamento e embalagens.

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

- Capacidade para tomar decisões;
- Cooperação;
- Dinamismo;
- Escuta ativa;
- Ética;
- Iniciativa;
- Orientação para a qualidade;
- Perspicácia;
- Persuasão;
- Ponderação;
- Precisão;
- Responsabilidade;
- Rigor e disciplina.

### 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: QUALIDADE, SEGURANÇA, PREVENÇÃO DE RISCOS E CUIDADOS AMBIENTAIS EM PEQUENAS EMPRESAS**

Código: MF212\_4

Nível: 4

Duração: 60 Horas

**Associado à UC212\_4:** Gerir a qualidade, segurança, prevenção de riscos e os cuidados ambientais de uma pequena empresa.

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

**C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em pequenas empresas, justificando suas aplicações.**

- CA 1.1. Explicar o conceito de qualidade nos produtos e nos serviços e identificar os fatores causadores da não qualidade.
- CA 1.2. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objetivos da empresa e dos departamentos ou unidades que a compõem.
- CA 1.3. Reconhecer e analisar normas e manuais de qualidade de uma empresa de serviços e de uma empresa de fabrico de produtos.
- CA 1.4. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade nas pequenas empresas determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade, tais como standards de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 1.5. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade nas pequenas empresas e aplicar métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.
- CA 1.6. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade nos produtos e os serviços das pequenas empresas.
- CA 1.7. Avaliar sistemas de qualidade nas pequenas empresas identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objetivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA 1.8. Identificar a documentação e informação própria do sistema de qualidade determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.9. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como fator que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

**C2: Aplicar critérios de qualidade na definição e organização dos processos produtivos ou de prestação de serviço em pequenas empresas, desde a seleção dos equipamentos, das matérias-primas e das fontes de energia até os produtos e serviços finais.**

- CA 2.1. Identificar as etapas e a sequência de um processo produtivo ou de prestação de um serviço, visando a otimização dos recursos disponíveis.
- CA 2.2. Definir padrões de qualidade dos produtos e serviços tendo em conta a demanda.
- CA 2.3. Selecionar equipamentos e matérias-primas de acordo com os produtos e/ou serviços a oferecer, visando corresponder as exigências de qualidade e eficiência.
- CA 2.4. Definir padrões e indicadores de qualidade de produtos e serviços, tendo em conta as especificações técnicas, características de serviço e visando satisfazer diferentes tipos de cliente.
- CA 2.5. Criar procedimentos de registo e seguimento do nível de qualidade em todas as etapas de produção ou prestação de serviços para permitir a tomada de decisões de melhoria.
- CA 2.6. Identificar e explicar as causas de eventuais desvios de qualidade, visando a sua correção, para a satisfação dos clientes
- CA 2.7. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.
- CA 2.8. Aplicar a legislação em vigor em matéria de qualidade tendo em vista a proteção do consumidor em atividades de pequenas empresas.

**C3: Identificar e respeitar as normas de proteção ambiental aplicáveis no planejamento, realização, controlo das compras e armazenagem de produtos bem como a conservação e eliminação de resíduos das atividades empresariais.**

- CA 3.1. Aplicar técnicas e procedimentos de planeamento de compras e planear a armazenagem dos produtos e equipamentos de acordo com as características dos produtos, e as normas de higiene e segurança aplicáveis
- CA 3.2. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com sua origem, estado, reciclagem e necessidade de depuração.
- CA 3.3. Fazer a recolha, conservação e eliminação de resíduos resultantes de atividade empresarial para garantir a segurança e prevenindo-se contra os riscos ambientais.
- CA 3.4. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos e dejetos originados pela atividade das empresas.
- CA 3.5. Listar as normas básicas de preservação ambiental e o código de postura municipal relativas aos resíduos resultantes de uma atividade empresarial.
- CA 3.6. Valorizar a importância de promover a educação ambiental dos colaboradores e clientes.

**C4: Valorizar a importância das fontes de energia e identificar as medidas para seu uso eficiente nas atividades das pequenas empresas.**

- CA 4.1. Reconhecer o uso das energias renováveis e suas possibilidades nas pequenas empresas.
- CA 4.2. Identificar os pontos críticos possíveis de gerar anomalias nas instalações elétricas, de gás e outras das pequenas empresas.
- CA 4.3. Analisar boas práticas no consumo da água e da energia nas pequenas empresas e identificar possíveis ações que supunham sua diminuição.
- CA 4.4. Em casos práticos relacionados com pequenas empresas:
  - Valorizar a repercussão económica do uso eficiente da água e da energia;
  - Explicar um programa de poupança de água e de energia e suas medidas de seguimento e controlo;
  - Relacionar as medidas que podem repercutir na poupança de água e de energia.

**C5: Prever e equacionar os riscos de segurança associados à atividade das pequenas empresas, respeitando as normas de SHST para prevenir a ocorrência de acidentes e com vista a promover comportamentos seguros.**

- CA 5.1. Identificar as causas dos acidentes devidos às condições dos locais de trabalho, equipamentos, produtos e instalações, além de determinar as ações a serem empreendidas no sentido de os evitar.
- CA 5.2. Identificar os riscos possíveis que derivam do ambiente de trabalho.
- CA 5.3. Identificar os diversos tipos de proteção e as suas aplicações mais básicas.
- CA 5.4. Identificar o quadro normativo em matéria de vigilância da saúde.
- CA 5.5. Enunciar os princípios da vigilância da saúde.
- CA 5.6. Identificar os conceitos fundamentais relacionados com a carga de trabalho, os fatores que têm influência no surgimento da fadiga e da insatisfação profissional e as recomendações para reduzir os efeitos negativos.
- CA 5.7. Identificar os diversos tipos de proteção e as suas aplicações mais básicas.

**C6: Atuar em caso de emergência e primeiros socorros para minimizar as lesões nas pessoas e/ou os danos nas instalações.**

- CA 6.1. Identificar as noções básicas de atuação numa emergência, para poder colaborar nela.
- CA 6.2. Identificar o modelo de atuação a ser seguido em qualquer acidente, como primeira intervenção, de modo a ativar corretamente o sistema de emergência.
- CA 6.3. Aplicar primeiros socorros em caso de acidente.

## Conteúdos:

### 1. Qualidade nas pequenas empresas.

- 1.1. Conceito de qualidade;
- 1.2. Evolução histórica da qualidade;
- 1.3. Política e objetivos da qualidade: Elementos de um sistema nacional de qualidade;
- 1.4. Sistemas e normas de qualidade;
- 1.5. Implementação de um sistema de qualidade:
  - 1.5.1. Fatores chave;
  - 1.5.2. Projeto;
  - 1.5.3. Programas e cronograma;
- 1.6. Especificações da qualidade dos produtos e serviços:
  - 1.6.1. *Standards* de qualidade;
  - 1.6.2. Normas;
  - 1.6.3. Procedimentos e instruções de trabalho;
- 1.7. Gestão da qualidade:
  - 1.7.1. A gestão por processos;
  - 1.7.2. Indicadores e outros procedimentos para o controlo da qualidade;
- 1.8. A melhoria contínua e os planos de melhoria:
  - 1.8.1. Os grupos de melhoria;
  - 1.8.2. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade;
  - 1.8.3. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.9. A avaliação da satisfação do cliente:
  - 1.9.1. Questionários de satisfação e outras ferramentas;
  - 1.9.2. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões;
- 1.10. Gestão documental do sistema de qualidade;
- 1.11. Avaliação do sistema de qualidade:
  - 1.11.1. Auto-avaliações e auditorias;
  - 1.11.2. Processos de certificação;
  - 1.11.3. Controlo dos resultados.

### 2. Conceito e técnicas gerais de segurança e segurança preventiva nas pequenas empresas.

- 2.1. Definição e princípios;
- 2.2. O plano de prevenção de riscos no trabalho;
- 2.3. Aspetos normativos da segurança (legislação laboral):
  - 2.3.1. Responsabilidade do empregador;
  - 2.3.2. Responsabilidade de trabalhadores.
- 2.4. Proteção individual e coletiva:
  - 2.4.1. Medidas de proteção coletiva;
  - 2.4.2. Equipamentos de proteção individual.

### 3. Identificação, avaliação e controlo de fatores de risco nas pequenas empresas.

- 3.1. Fatores físicos e psicossociais;
- 3.2. Fatores poluentes;
- 3.3. Organização do trabalho;
- 3.4. Acidentes de trabalho:
  - 3.4.1. O que é um acidente de trabalho;
  - 3.4.2. Os custos dos acidentes de trabalho;
  - 3.4.3. As causas mais frequentes de acidentes;
  - 3.4.4. A doença profissional;
- 3.5. Avaliação de riscos ocupacionais;

- 3.6. Fases do processo de avaliação de risco;
- 3.7. Plano de controlo de riscos.

#### **4. A ergonomia.**

- 4.1. Conceito de ergonomia;
- 4.2. Pontos de verificação ergonómicos;
- 4.3. A carga de trabalho.

#### **5. Atuação em casos de emergência e evacuação.**

- 5.1. Tipos de acidentes graves;
- 5.2. Classificação das situações de emergência;
- 5.3. Organização de emergências;
- 5.4. Atuações num Plano de Emergência Interno (PEI);
- 5.5. Informação de apoio para a atuação em caso de emergência;
- 5.6. Simulacros.

#### **6. Primeiros Socorros.**

- 6.1. Os primeiros socorros;
- 6.2. Conselhos gerais de socorro;
- 6.3. Ativação do sistema de emergência; O alerta;
- 6.4. Os elos da cadeia de socorro;
- 6.5. A formação em socorro do trabalho.

#### **7. Gestão Ambiental.**

- 7.1. Conceitos de gestão ambiental;
- 7.2. Legislação ambiental;
- 7.3. Política ambiental – definição e desdobramentos;
- 7.4. Aspetos e impactos ambientais;
- 7.5. Objetivos, metas e programas ambientais;
- 7.6. PMDA – Plano de Melhoria de Desempenho Ambiental.

#### **8. Gestão da água e da energia nas pequenas empresas.**

- 8.1. Consumo de água; Boas práticas ambientais no uso eficiente da água;
- 8.2. Consumo de energia; Poupança e alternativas energéticas; Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.

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

- Amabilidade, cortesia, educação e clareza no tratamento com os trabalhadores;
- Assertividade;
- Atitude proactiva e de serviço no tratamento com os trabalhadores;
- Autocontrolo;
- Capacidade de persuasão;
- Confidencialidade;
- Empatia;
- Escuta ativa;
- Ética e sigilo profissional;
- Flexibilidade;
- Integridade, honestidade, confidencialidade e responsabilidade no manuseamento da informação;
- Paciência;
- Preocupação pela satisfação dos trabalhadores;

- Respeito e reconhecimento da hierarquia no trabalho;
- Valorização do rigor e precisão nas informações fornecidas.

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

#### **Espaços:**

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

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

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

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

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



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

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CA 3.2. Identificar os tipos de pesquisa disponíveis, valorizando 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 permitam 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 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 caso necessário, os direitos de autor da informação obtida;
- Registrar e salvar 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 de informática

- 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, diretórios, 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, organização das páginas de Internet;
- 2.7. Técnicas e ferramentas de pesquisa e recuperação de informação na Internet;
- 2.8. Gestão de arquivos e de segurança em Internet e intranet;
- 2.9. Importação de informações;
- 2.10. Compactação e descompactação de arquivos;
- 2.11. Direitos de autor.

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

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

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

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

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

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

**C2: Identificar as funcionalidades, procedimentos e assistentes dos aplicativos de processamento de textos, descrevendo 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 as 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 permitem uma melhor organização e compreensão dos documentos, 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, 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 garantir 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 aplica-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 de um 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, 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 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, tabelas e demais operações de gestão de informação numérica, a fim de produzir os documentos necessários com fiabilidade e a 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 supervisionando 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 folha de cálculo;
- 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 à 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, integridade e confidencialidade dos dados.

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

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

**Conteúdos**

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

- 1.1. Conceito de uma base de dados;

- 1.2. Aplicações de gestão de bases de dados;
- 1.3. Elementos básicos da base de dados relacionais:
  - 1.3.1. Tabelas: Campos (colunas) e Registos (Linhas);
  - 1.3.2. Tipos de dados;
  - 1.3.3. Relações entre tabelas;
  - 1.3.4. Restrições de integridade e consistência de dados;
- 1.4. Inicialização e finalização do aplicativo de base de dados;
- 1.5. Gestão de pastas e arquivos; Criação, gravação, fecho e abertura de uma 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 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, integridade e 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 a 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 sua legibilidade;
  - Fazer a sua composição, respeitando os princípios da harmonia, proporção, equilíbrio e 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 outra mídia).

**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 as 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 do 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 permitem 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 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 da apresentação gráfica;
- 1.2. Gestão de pastas e arquivos:
  - 1.2.1. Criação;
  - 1.2.2. Gravação;
  - 1.2.3. Abertura e fecho de uma 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).

<b>MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO</b>		MT_AGE004
Nível: 4	Duração indicativa: 360 Horas	
<b>Associado a todas as Unidades de Competência</b>		

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

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

- CA 1.1. Reconhecer a estrutura organizacional da pequena empresa e as funções de cada área.
- CA 1.2. Distinguir os elementos que constituem a rede de relações da pequena empresa: 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 pequena 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 pequena empresa.
- CA 2.5. Utilizar os canais de comunicação estabelecidos.

**C3: Participar na gestão económica administrativa, financeira e de recursos humanos da pequena empresa, seguindo as instruções recebidas.**

- CA 3.1. Realizar operações de cobrança, pagamento e financiamento da venda de produtos e serviços de pequena empresa.
- CA 3.2. Elaborar e gerir as faturas, recibos e documentos de pagamento.
- CA 3.3. Executar tarefas de organização, registo e depósito de documentação gerada.
- CA 3.4. Participar no processo de contabilidade e fiscalidade da empresa, aplicando a normativa.
- CA 3.5. Participar nos processos de contratação e de gestão de pessoas da pequena empresa.

**C4: Auxiliar nas atividades de marketing e comercialização da pequena empresa.**

- CA 4.1. Auxiliar na identificação das necessidades de informação da empresa, identificando fontes de informação interna e externas.
- CA 4.2. Obter informação secundária de fontes internas e externas, organizando os dados.
- CA 4.3. Participar na elaboração de relatórios sobre os produtos ou serviços, preços, forma e o canal de distribuição comercial, assim como as ações de publicidade e promoção.
- CA 4.4. Participar na organização da implementação dos produtos e serviços na pequena empresa
- CA 4.5. Obter informações de vendas para o estabelecimento do plano comercial da pequena empresa.
- CA 4.6. Organizar os dados e informações comerciais obtidos usando aplicativos informáticos.

**C5: Aplicar técnicas de venda, habilidades de comunicação e atendimento ao cliente a fim de satisfazer as suas expectativas segundo os critérios e procedimentos estabelecidos pela pequena empresa.**

- CA 5.1. Aplicar técnicas de venda adequadas a cada fase do processo de venda.
- CA 5.2. Aplicar técnicas de comunicação adequadas aos distintos tipos de interlocutores e situações, conseguindo uma comunicação eficaz e resolvendo conflitos.
- CA 5.3. Abordar aos clientes e ou colaboradores de modo educado e gentil, respeitando as normas e padrões de atendimento ao cliente/utente.
- CA 5.4. Estabelecer comunicações fluidas, precisas e claras com os clientes/utentes.
- CA 5.5. Adotar uma atitude e um estilo de comunicação adequada à situação colocada.
- CA 5.6. Colaborar nas situações de resolução de conflitos e de reclamações de clientes e colaboradores, respeitando a legislação e as normas de proteção ao consumidor.
- CA 5.7. Cuidar a imagem pessoal seguindo os regulamentos e critérios da organização.
- CA 5.8. Selecionar e transmitir informação em função dos pedidos dos interlocutores.
- CA 5.9. Verificar a compreensão da mensagem emitida, assim como da recebida, mostrando uma atitude de empatia face ao interlocutor.
- CA 5.10. Identificar e aplicar as técnicas de negociação.
- CA 5.11. Organizar e tramitar a documentação associada ao processo comercial da pequena empresa, usando aplicativos informáticos.
- CA 5.12. Prestar serviços pós-venda ao cliente, de acordo com critérios estabelecidos pela pequena empresa.

**C6: Colaborar nas tarefas de organização, gestão de compras e aprovisionamento da pequena empresa.**

- CA 6.1. Participar no estabelecimento das necessidades de compra de materiais e produtos da pequena empresa para evitar problemas de escassez.
- CA 6.2. Preparar ordens de compra de materiais e produtos, indicando o momento e o destino no armazenamento.
- CA 6.3. Participar na seleção de fornecedores e na negociação das condições da compra.
- CA 6.4. Colaborar na gestão e controlo do orçamento identificando desvios na imputação dos custos.
- CA 6.5. Usar as ferramentas apropriadas para a gestão de compras.

**C7: Aplicar as normas e medidas dos sistemas de qualidade, segurança e prevenção de riscos e os cuidados ambientais vigentes na pequena empresa.**

- CA 7.1. Identificar as normas e medidas dos sistemas de qualidade, segurança e prevenção de riscos e os cuidados ambientais vigentes na pequena empresa.
- CA 7.2. Cumprir as normas e procedimentos do sistema de qualidade da empresa.
- CA 7.3. Respeitar em todo o momento as medidas de prevenção de riscos e saúde laboral.
- CA 7.4. Aplicar cuidados de proteção ambiental na atividade de pequenas empresas cumprindo a legislação ambiental aplicável ao sector.
- CA 7.5. Identificar e aplicar pautas de atuação em situações de emergência e em caso de acidentes.

**C8: Manusear aplicativos informáticos de escritório de modo preciso e eficiente.**

- CA 8.1. Comprovar o funcionamento do equipamento informático disponível garantindo sua operacionalidade.
- CA 8.2. Manusear no nível de utilizador as funções do sistema operacional, relativas ao trabalho com ficheiros eletrónicos.
- CA 8.3. Obter, recuperar e organizar informação dentro de um sistema e na rede Internet e Intranet.

- CA 8.4. Usar o e-mail e outros aplicativos de comunicação na rede de modo eficiente, garantindo a segurança, integridade e confidencialidade das informações transmitidas.
- CA 8.5. Produzir textos alfanuméricos num teclado estendido, aplicando as técnicas mecanográficas com domínio e precisão.
- CA 8.6. Produzir documentos administrativos manuseando aplicativos informáticos de processamento de textos, permitindo recolher, organizar e processar informações, respeitando as normas ortográficas, visuais e organizacionais.
- CA 8.7. Operar com bases de dados com o objetivo de obter e registar informação, mantendo sempre a integridade, segurança e confidencialidade dos dados.
- CA 8.8. Manusear aplicativos informáticos de folha de cálculo com habilidade e precisão, a fim de produzir os documentos necessários para organização com fiabilidade e qualidade.
- CA 8.9. Desenhar apresentações adaptadas à organização e aos objetivos de comunicação.
- CA 8.10. Manusear aplicativos informáticos de criação de apresentações gráficas para partilha de informação, comunicação e de acordo com as normas e padrões de imagem corporativa.

## Conteúdos:

### 1. Identificação da organização de pequena empresa.

- 1.1. Organização de estrutura e empresa;
- 1.2. Atividade da pequena 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.

### 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. Participação na gestão económica e financeira da pequena empresa.

- 3.1. Operações de cobrança, pagamento e financiamento da venda de produtos e serviços;
- 3.2. Organização, de registo e depósito de documentação gerada; Faturas, recibos e documentos de pagamento;
- 3.3. Processo e normativa de contabilidade e fiscalidade da empresa;

### 4. Atividades de marketing e comercialização da pequena empresa.

- 4.1. Necessidades de informação da empresa;
- 4.2. Identificação das fontes de informação; Obtenção de informações;
- 4.3. Variedade de produtos e serviços; Lançamento e implementação dos produtos/serviços na pequena empresa;
- 4.4. Estratégias de comercialização na pequena empresa;
- 4.5. Organização da implementação dos produtos/serviços.

### 5. Atendimento aos trabalhadores, colaboradores, clientes e técnicas de comunicação aplicadas à gestão de pequenas empresas.

- 5.1. Abordagem aos trabalhadores, colaboradores e clientes;
- 5.2. Técnicas de comunicação adequadas aos distintos tipos de interlocutores e situações;
- 5.3. Seleção e transmissão de informação em função dos pedidos dos interlocutores;
- 5.4. Resolução de incidentes imprevistos e reivindicações;



- 5.5. Atendimento ao cliente;
- 5.6. Atitude e estilo de comunicação; Imagem pessoal;
- 5.7. Divulgação da comunicação interna e externa.

**6. Tarefas, organização e gestão do processo de compras e aprovisionamento nas pequenas empresas.**

- 6.1. A previsão da procura; O ciclo de fornecimento nas pequenas empresas;
- 6.2. Planeamento de *stock*; Nível de serviço e segurança;
- 6.3. Gestão de compras; Solicitação de propostas e especificações;
- 6.4. Seleção e avaliação de fornecedores;
- 6.5. Elaboração de orçamentos; Otimização de custos; Controlo de custo;
- 6.6. Gestão e controlo de pedidos; Controlo de *stock*.

**7. Qualidade, segurança, prevenção de riscos e cuidados ambientais na pequena empresa.**

- 7.1. Sistema de qualidade;
- 7.2. Sistema de segurança;
- 7.3. Identificação das normas, procedimentos de qualidade, segurança, prevenção de riscos e de cuidados ambientais;
- 7.4. Cumprimento das normas de qualidade, segurança, prevenção de riscos e cuidados ambientais;
- 7.5. Respeito das medidas de poupança de energia e conservação ambiental;
- 7.6. Identificação das situações de emergência e medidas a adotar.

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

- 8.1. Manuseio no nível de utilizador das funções do sistema operacional;
- 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.

**Outras capacidades associadas ao módulo**

- Atitude proactiva;
- Autoconfiança;
- Autonomia;
- Capacidade de persuasão;
- Capacidade para assumir riscos;
- Conhecimento do negócio;
- Cortesia e educação;
- Criatividade;
- Diligência no trabalho;
- Dinamismo;
- Empatia;
- Escuta ativa.

