



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

Qualificação Profissional

TRANSPORTE E LOGÍSTICA

COM004_5

Família Profissional Comércio, Transporte e Logística

Índice

PERFIL PROFISSIONAL	3
UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)	5
UC1: Elaborar programas de aprovisionamento e otimizar a cadeia logística (UC155_5).....	5
UC2: Gerir a logística de armazenamento (UC156_5)	8
UC3: Vender produtos e serviços através de diferentes canais, atender e informar aos clientes (UC145_4).....	11
UC4: Realizar a gestão económica e financeira na empresa de transporte e logística (UC157_5) .	14
UC5: Planificar, organizar e controlar operações de transporte e distribuição nacional de mercadorias (UC158_5).....	17
UC6: Comunicar em inglês, com um nível de usuário independente, nos relacionamentos e actividades comerciais (UC149_4)	20
PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	23
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)	24
MF1: Logística e aprovisionamento (MF155_5)	24
Unidade Formativa 1: UF231 – Gestão de logística e aprovisionamento	24
Unidade Formativa 2: UF232 – Segurança, higiene e protecção ambiental nas actividades de transporte e logística.....	28
MF2: Logística de armazenamento (MF156_5)	31
Unidade Formativa 1: UF233 – Gestão de armazenamento.....	31
Unidade Formativa 2: UF232 – Segurança, higiene e protecção ambiental nas actividades de transporte e logística.....	36
MF3: Venda e atendimento ao cliente (MF145_4)	39
Unidade Formativa 1: UF223 – Técnicas de venda e negociação	39
Unidade Formativa 2: UF224 – Atendimento ao cliente	43
MF4: Gestão económica e financeira do transporte e logística (MF157_5)	48
MF5: Operações de transporte e distribuição de mercadorias (MF158_5).....	52
Unidade Formativa 1: UF234 – Gestão de operações de transporte e distribuição de mercadorias	52
Unidade Formativa 2: UF232 – Segurança, higiene e protecção ambiental nas actividades de transporte e logística.....	56
MF6: Inglês comercial (MF149_4)	59
MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO	63

PERFIL PROFISSIONAL

COM004_5

TRANSPORTE E LOGÍSTICA

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	COM004_5	Denominação	TRANSPORTE E LOGÍSTICA
Nível	5	Família Profissional	Comércio, Transporte e Logística
COMPETÊNCIA GERAL	Organizar, gerir e controlar a exploração das operações de transporte, as actividades logísticas e as operações e fluxos de mercadorias no armazém garantindo a sua integridade e seguimento.		
UNIDADES DE COMPETÊNCIA	N.º	Denominação	Código
	1	Elaborar programas de aprovisionamento e otimizar a cadeia logística.	UC155_5
	2	Gerir a logística de armazenamento.	UC156_5
	3	Vender produtos e serviços através de diferentes canais, atender e informar aos clientes.	UC145_4
	4	Realizar a gestão económica e financeira na empresa de transporte e logística.	UC157_5
	5	Planificar, organizar e controlar operações de transporte e distribuição nacional de mercadorias.	UC158_5
	6	Comunicar em inglês, com um nível de usuário independente, nos relacionamentos e actividades comerciais.	UC149_4
AMBIENTE PROFISSIONAL	Âmbito profissional: Desenvolve a sua actividade profissional de forma independente ou por conta de outrem, garantindo o aprovisionamento, transporte, armazenamento e movimentação de mercadorias destinadas ao consumo final ou a serem utilizadas em processos produtivos. Posiciona-se, de forma geral, como um intermediário entre, de um lado a produção, e, de outro lado o consumidor final ou utilizador.		
	Sectores produtivos: Transporte, logística, distribuição e todos os sectores industriais e comerciais.		

AMBIENTE PROFISSIONAL	Ocupações e postos de trabalho relacionados: CNP 2010 • 1324.1 - Director de transporte • 1324.2 - Director de compras • 1324.9 - Director de armazenagem, distribuição e relacionados • 4321.1 - Empregado de aprovisionamento • 4321.2 - Empregado de armazém • 4323.0 - Empregado de controlo dos serviços de transporte • 9621.9 - Distribuidor de mercadorias e similares Sugestões: • Gestor de compras • Técnico de compras • Gestor de transporte • Gestor de armazém • Técnico de aprovisionamento • Fiel de armazém • Técnico de controlo dos serviços de transporte • Operador de assistência em terra
----------------------------------	---

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

UC1: ELABORAR PROGRAMAS DE APROVISIONAMENTO E OPTIMIZAR A CADEIA LOGÍSTICA

Código: UC155_5

Nível: 5

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

EC 1: Elaborar programas de aprovisionamento para responder às necessidades da organização.

- CD 1.1. As necessidades de aprovisionamento de materiais e produtos são definidas para cumprir os objectivos estabelecidos no plano de produção e/ou vendas.
- CD 1.2. Os centros de produção e/ou distribuição são organizados, prevenindo eventuais constrangimentos no processo global de produção e garantindo a utilização óptima da sua capacidade.
- CD 1.3. As operações de aprovisionamento são calendarizadas de forma a estabelecer os canais a utilizar.

EC 2: Organizar e controlar as actividades da cadeia logística garantindo a qualidade do serviço e minimizando os custos de distribuição.

- CD 2.1. As actividades logísticas de cada operação são definidas com base em informações de encomendas e/ou requisitos de mercadorias procedentes de departamentos ou clientes internos e externos, garantindo a qualidade do serviço e minimizando os custos de distribuição.
- CD 2.2. O processo de logística é organizado tendo em conta as fases, os prazos, os acordos estabelecidos na operação, fornecimento e/ou contrato de distribuição e garantindo a sua conformidade com os regulamentos em vigor.
- CD 2.3. Os fluxos de informação com clientes e fornecedores são organizados e controlados, propondo acções para melhorar a qualidade e a eficiência da cadeia logística.
- CD 2.4. Os imprevistos, incidências e reclamações que se produzam na cadeia logística, são resolvidos para garantir a satisfação do cliente interno e externo.
- CD 2.5. As operações sujeitas a logística inversa são geridas, determinando o tratamento a dar às mercadorias devolvidas.
- CD 2.6. Os indicadores de qualidade e eficiência da cadeia logística, *Key Performance Indicators* (KPI) são calculados periodicamente, seguindo os critérios estabelecidos pela organização e/ou recomendações das organizações reconhecidas, nacional e internacionalmente, e considerando:
 - A percentagem de entregas no tempo;
 - A percentagem de entrega completa;
 - As ordens de percentagem com incidentes;
 - A percentagem de ordens descarregadas em tempo.

EC 3: Realizar o seguimento das mercadorias para assegurar a rastreabilidade e qualidade das operações logísticas.

- CD 3.1. As actividades dentro da cadeia logística são coordenadas realizando o seguimento das mercadorias e considerando os seguintes dados:
 - Descrição da encomenda;
 - Características das mercadorias;
 - Identificação dos lotes, pacotes e/ou unidades de carregamento;
 - Pontos e data de origem/pick-up e destino/entrega;
 - Centros de consolidação, distribuição de carga ou plataformas logísticas de distribuição;

- Portos e aeroportos, incluindo pontos de trânsito;
- Fornecedores de serviços de transporte;
- Operações de cobrança das operações e/ou fases/serviços do processo logístico.

CD 3.2. A rastreabilidade das mercadorias é assegurada através de um sistema de seguimento adequado à norma vigente, considerando:

- Tipo de mercadorias;
- Origem;
- Lote;
- *Stock*;
- Destino;
- Destinatário.

CD 3.3. O seguimento contínuo da operação é feito de forma que permite a verificação da mercadoria que passa pelos armazéns intermédios, centros de distribuição, transbordo alfândegas e outros pontos estabelecidos, cumprindo o calendário e horários e usando os sistemas de informação e de comunicação disponíveis.

EC 4: Elaborar o orçamento dos custos da cadeia logística realizando os cálculos necessários e considerando a totalidade dos custos associados à operação, para controlar os possíveis desvios.

CD 4.1. O custo estimado da gestão logística de mercadorias é calculado tendo em conta todos os custos associados a cada operação e/ou departamento, designadamente custos de:

- Armazenamento e *stock*;
- Operações auxiliares de manutenção e conservação;
- Transporte para recolha e/ou entrega de mercadorias;
- Manuseio de mercadorias (preparação de carga, descarga, entre outros);
- Gestão de documentação e informação.

CD 4.2. O orçamento do aprovisionamento é elaborado tendo em conta os custos da cadeia logística, respeitando o sistema normativo de contabilidade e relato financeiro em vigor.

CD 4.3. O custo é controlado através da comparação dos custos reais com os inicialmente orçamentados a fim de detectar possíveis desvios.

Contexto profissional

Meios de produção

Equipamentos: computadores pessoais na rede local ligada à Internet, telefones móveis. Calculadora. Fax. Periféricos de saída e entrada de informações. Mobiliário e material de escritório. Meios de pagamento electrónico.

Aplicações de computador: *Software* específico, folhas de cálculo, bases de dados, processadores de textos, apresentações, correio electrónico, planeamento de negócios, Internet, navegadores da Intranet.

Produtos e resultados

Programa de aprovisionamento. Capacidade de produção e/ou venda da organização. Lista de materiais/produtos requeridos. Plano de necessidades de abastecimento.

Organização dos fluxos de mercadorias dentro da cadeia logística. Seguimento das mercadorias. Custos de gestão de logística. Orçamento. Medidas correctivas em custos. Propostas para melhorar a eficiência da cadeia logística. Indicadores de qualidade e eficiência da cadeia logística (KPI). Relatório das conclusões, melhorias e acções correctivas. Resolução de incidentes e solicitações de clientes e fornecedores.

Informação utilizada ou gerada

Relatórios de materiais e produtos em *stock*, lista de produtos para caracterização. Lista de fornecedores e clientes. Livro de reclamações. Ficha de acompanhamento do processo logístico (encomenda entrega e avaliação do produto). Programa de voos e barcos. Calendário e plano de distribuição. Relatório de

controle de custos (real e estimado). Normativa vigente do sistema de contabilidade. Orçamento de provisionamento. Relatórios de indicadores de qualidade e eficiência da cadeia logística. Guia de entrega.

UC2: GERIR A LOGÍSTICA DE ARMAZENAMENTO

Código: UC156_5

Nível: 5

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

EC 1: Coordenar as relações com os fornecedores de acordo com o previsto no programa de aprovisionamento e visando o abastecimento regular do armazém.

- CD 1.1.** A execução do programa de aprovisionamento é controlada, em função do desenvolvimento dos planos estabelecidos de produção, de compras e de vendas.
- CD 1.2.** Os fluxos de aprovisionamento são negociados e acordados com os fornecedores:
- Tendo em conta as condições do contrato;
 - Considerando as necessidades internas;
 - Aplicando técnicas de comunicação e de negociação.
- CD 1.3.** A selecção, o seguimento e a avaliação dos fornecedores são feitos, para garantir o cumprimento dos acordos e melhorar a qualidade de aprovisionamento.
- CD 1.4.** A documentação relativa ao controlo, registo e intercâmbio de informação com os fornecedores é organizada em arquivo digital ou de papel, por forma a facilitar a sua consulta.

EC 2: Organizar as actividades do armazém para facilitar a realização e o controlo dos fluxos de mercadorias, materiais e equipamentos.

- CD 2.1.** O espaço disponível do armazém é organizado utilizando critérios de eficiência e optimizando a circulação interna e os custos do armazém.
- CD 2.2.** As mercadorias são arrumadas/dispostas usando os dados de identificação disponíveis nos registos da informação técnica e administrativa, tais como dimensão, peso, características, conservação, manuseamento, posição ou outras respeitando as normas de SHST e protecção ambiental.
- CD 2.3.** As mercadorias são localizadas através de um sistema de identificação e/ou codificação das prateleiras e instalações do armazém, usando aplicações informáticas de organização e de gestão de armazém ou aplicando as normas internas para o efeito.
- CD 2.4.** Os tempos e *standards* das operações e movimentos internos do armazém são definidos para monitorar o desempenho e melhorar o serviço prestado.
- CD 2.5.** Os equipamentos, meios e ferramentas de armazém são seleccionados e organizados a partir das necessidades do armazém e das características das mercadorias armazenadas, aplicando critérios de rentabilidade económica, de qualidade de serviço e de segurança.
- CD 2.6.** As informações sobre o desenvolvimento da actividade, as normas, os volumes de movimento, os recursos utilizados, os custos e a qualidade de serviço no armazém são recolhidas, organizadas e disponibilizadas permitindo o controlo do armazém e a tomada de decisões em tempo útil.

EC 3: Gerir as operações de armazém para garantir o seu funcionamento consoante as normas estabelecidas, tanto internas como externas.

- CD 3.1.** O orçamento do armazém é elaborado e controlado de forma a identificar as variações que possam ocorrer.
- CD 3.2.** As actividades do armazém são supervisionadas aplicando os procedimentos e sistemas de qualidade estabelecidos internamente para a melhoria contínua do serviço do armazém.
- CD 3.3.** A existência de mercadorias para garantir a satisfação de encomendas é assegurada controlando permanentemente o *stock* disponível e repondo as quantidades de mercadoria consoante as necessidades.
- CD 3.4.** Os programas de manutenção preventiva de instalações e equipamentos são definidos e a sua implementação é controlada optimizando o funcionamento do armazém e evitando

consumos, custos e desgastes desnecessários.

- CD 3.5.** As normas de SHST e de protecção ambiental são identificadas e cumpridas nas actividades de armazém.

EC 4: Coordenar permanentemente o fluxo de mercadorias no armazém seguindo as normas de controlo pré-estabelecidas, para otimizar o processo de armazenamento.

- CD 4.1.** O fluxo de mercadorias é controlado para verificar que as entradas e saídas e os itens estão em conformidade com a documentação de suporte.
- CD 4.2.** A desconsolidação das cargas, a desembalagem das mercadorias e a sua preparação para expedição/entregas são organizadas, realizadas e supervisionadas cumprindo as normas internas de entrada e saída de mercadorias e atendendo às respectivas características e exigências de segurança.
- CD 4.3.** As instruções sobre a preparação e expedição das mercadorias são aplicadas seguindo as prioridades de saída e as condições de segurança e prevenção de riscos laborais.
- CD 4.4.** O local de armazenagem das mercadorias é definido garantindo a observância das condições de conservação e otimizando a utilização do espaço disponível.
- CD 4.5.** A carga, descarga, recepção ou expedição das mercadorias, são supervisionadas para assegurar o cumprimento dos procedimentos de manuseio e transporte e a utilização dos recursos técnicos apropriados, nomeadamente, paletes, máquinas de transporte, contentores e equipamentos de rotulagem e acondicionamento.

EC 5: Controlar as existências no armazém, supervisionando o procedimento e as normas estabelecidas para identificar desvios de inventário.

- CD 5.1.** Os parâmetros de gestão e controlo de inventário (nível de *stock*, *stock* médio, coeficiente de rotação e *stock* de segurança, entre outros) são calculados, disponibilizando os resultados e informando sobre eventuais desvios ou ruptura de *stock*.
- CD 5.2.** Os resultados dos inventários documental e físico são comparados, utilizando aplicações informáticas específicas ou aplicando outros procedimentos internos, para diagnóstico das eventuais diferenças.
- CD 5.3.** As causas das diferenças entre o *stock* físico e contável no armazém são identificadas, propondo eventuais medidas correctivas.

EC 6: Dirigir a equipa do armazém e coordenar suas actividades, promovendo o seu envolvimento e motivação.

- CD 6.1.** O número e o perfil dos recursos humanos no armazém são definidos e afectos, em conformidade com as actividades, o volume das entradas e saídas de carga esperada e os padrões definidos pela organização.
- CD 6.2.** As instruções de trabalho são definidas de acordo com as actividades de armazém, cargas, descargas, manipulações e movimentos, respeitando as especificações dos produtos e cumprindo as normas SHST.
- CD 6.3.** A equipa de armazém é coordenada facilitando seu envolvimento e motivação através das técnicas de liderança e de resolução de conflitos.

Contexto profissional

Meios de produção

Equipamentos: computadores pessoais na rede local ligada à Internet, telefones móveis. Calculadora. Fax. Periféricos de saída e entrada de informações. Mobiliário e material de escritório. Meios de pagamento electrónico.

Aplicações de computador: Software específico, folhas de cálculo, bases de dados, processadores de textos, apresentações, correio electrónico, planeamento de negócios, Internet, navegadores da Intranet.

Produtos e resultados

Determinação das necessidades de recursos humanos e técnicos. Selecção de equipamentos, meios e ferramentas do armazém. Métodos e técnicas de armazenamento. Distribuição interna de mercadorias. Cálculos de coeficientes de índices de uso e capacidade. Relatórios e protocolos das operações de armazenamento. Orçamento do armazém. Tempos de armazém e padrões económicos. Cálculo dos desvios de custos.

Planeamento e controlo das operações e actividades de armazém. Recepção e verificação de entrada e saídas de mercadorias. Organização dos fluxos de mercadorias. Relatórios de controlo de *stock*: *stock* de segurança, existências médias, quebras de *stock*, entre outros. Controlo da preparação de encomendas. Ordens de trabalho. Descrição de Funções. Verificação da rotulagem e marcação de mercadorias. Coordenação dos trabalhos da equipa. Resolução de conflitos na equipa do armazém. Motivação da equipa.

Informação utilizada ou gerada

Relatórios. Normas internas. Documentos contabilísticos. Comprovativos de movimentos de *stock*. Inventários. Guias de entrega. Plano de actividades e aprovisionamento. Especificações técnicas das mercadorias. Rótulos e códigos de identificação e arrumação de mercadorias. Modelos de rotação de *stock* e critérios de valorização de existência (FIFO, LIFO). Normas SHST aplicáveis. Normas de protecção ambiental aplicáveis.

UC3: VENDER PRODUTOS E SERVIÇOS ATRAVÉS DE DIFERENTES CANAIS, ATENDER E INFORMAR AOS CLIENTES

Código: UC145_4

Nível: 4

Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC 1: Planejar e organizar a própria actividade comercial, ajustando o plano de marketing e vendas da empresa às necessidades e características de cada cliente.

- CD 1.1. O cliente é contactado através de diferentes canais de comercialização (no local) classificando-o de acordo com suas características, tais como a sua camada da população, seus comportamentos de consumo ou suas necessidades e dúvidas.
- CD 1.2. As visitas aos clientes são previstas através da definição de horários, rotas, a frequência e número para assegurar os objectivos comerciais previstos.
- CD 1.3. Os objectivos de vendas são estabelecidos, de acordo com a informação de cada cliente.
- CD 1.4. Os contactos com potenciais clientes são procurados e promovidos para expandir a carteira de clientes.
- CD 1.5. As condições de venda para cada cliente são definidas dentro do espaço de manobra da empresa.
- CD 1.6. O arquivo dos dados do cliente é actualizado sistematicamente, incorporando as informações relevantes de cada contacto comercial.
- CD 1.7. Os clientes para fazerem parte do plano de fidelidade, são seleccionados usando critérios comerciais, utilizando caso necessário, as ferramentas de gestão (*Customer Relationship Management* - CRM).

EC 2: Comunicar-se com o cliente de forma profissional seguindo os procedimentos estabelecidos pela empresa, favorecendo uma atmosfera positiva para a venda e procurando a sua fidelização.

- CD 2.1. A imagem do pessoal é definida de acordo com as normas e critérios estabelecidos pela empresa para o atendimento ao cliente.
- CD 2.2. A forma de expressão oral ou escrita é adaptada de acordo com a linguagem usada pelo cliente, de forma que promova a venda.
- CD 2.3. As formas de cortesia são aplicadas, respeitando as normas internas de atendimento ao cliente.
- CD 2.4. A abordagem ao cliente é feita de modo educado e gentil através de meios presenciais e não presenciais, favorecendo uma atmosfera amigável e positiva para a compra/venda.
- CD 2.5. As normas de segurança e confidencialidade são respeitadas em todas as comunicações garantindo a protecção dos dados pessoais.

EC 3: Negociar e fechar acordos de venda que satisfaçam as necessidades de ambas partes.

- CD 3.1. As informações do cliente são obtidas de acordo com o procedimento estabelecido para seu tratamento posterior.
- CD 3.2. As técnicas de negociação e venda são aplicadas no momento oportuno para o fecho da venda.
- CD 3.3. A entrevista com o cliente é realizada de acordo com a estratégia de negociação estabelecida, para reagir a eventuais incidências.
- CD 3.4. As objecções à venda feitas pelo cliente são corrigidas rapidamente e com assertividade com base no argumento de venda desenvolvido.
- CD 3.5. Os diferentes aspectos da operação de venda tais como características do produto/serviço, prazos, lugares de entrega, preço ou meios de pagamento, são fechados no processo da negociação, dentro das margens estabelecidas.

- CD 3.6. As condições do contrato de venda são processadas de forma clara para o cliente, preenchendo a documentação necessária, em conformidade com as regras e critérios estabelecidos pela empresa.

EC 4: Atender e informar ao cliente nos processos comerciais seguindo as normas do negócio.

- CD 4.1. As necessidades do cliente são interpretadas para determinar os produtos e serviços que podem satisfazê-lo, usando perguntas e técnicas de escuta activas.
- CD 4.2. O cliente, consumidor ou usuário é informado e atendido de acordo com o padrão de serviço definido pela organização.
- CD 4.3. A documentação gerada por meio do atendimento ao cliente é recebida, classificada e encaminhada para o seu tratamento de acordo com os procedimentos da organização e, se for caso disso, usando aplicações informáticas.
- CD 4.4. O cliente, consumidor ou usuário é atendido de forma personalizada, dando informações, respostas e orientações de produtos e serviços existentes.
- CD 4.5. As informações são fornecidas ao cliente, consumidor ou usuário demonstrando habilidades de comunicação de forma a gerar um clima de empatia.
- CD 4.6. As informações e preços dos produtos e serviços são fornecidos ao cliente com precisão, de forma séria, e, quando necessário, com uma demonstração prática de sua utilização.
- CD 4.7. Os descontos e as sobretaxas correspondentes aos produtos/serviços oferecidos e as condições de venda, são transmitidos ao cliente com clareza.

EC 5: Atender e resolver as reclamações apresentadas pelos clientes segundo os critérios e procedimentos estabelecidos pela empresa, respeitando a legislação e as normas de protecção ao consumidor.

- CD 5.1. As reclamações são recolhidas, preenchendo a documentação necessária de acordo com o procedimento estabelecido.
- CD 5.2. O cliente é informado do andamento do processo de reclamação, segundo os critérios e procedimentos estabelecidos pela empresa, respeitando a legislação em vigor.
- CD 5.3. O pedido ou incidência que exceda a responsabilidade atribuída é canalizado para o supervisor rapidamente, utilizando o procedimento estabelecido.
- CD 5.4. As reclamações são analisadas utilizando, sempre que apropriado, uma ferramenta de computador para gerir o relacionamento com os clientes (CRM).
- CD 5.5. As reclamações são tratadas e resolvidas sempre que possível, de acordo com critérios uniformes, respeitando os procedimentos, as regras de protecção do consumidor e os critérios da organização.

EC 6: Gerir os processos de seguimento e pós-venda segundo os critérios estabelecidos pela empresa.

- CD 6.1. O relacionamento com o cliente é mantido durante o processo de pós-venda usando sistemas de comunicação adequados ao plano de fidelização de clientes.
- CD 6.2. Os incidentes que possam surgir no processo de pós-venda são resolvidos no âmbito das suas competências, recorrendo ao seu superior hierárquico quando necessário.
- CD 6.3. A relação com o cliente é garantida de forma permanente mediante o seu contacto em datas importantes: aniversário, Natal, agradecimentos pontuais, entre outros, utilizando ferramentas de gestão da relação com o cliente (CRM).

EC 7: Comprovar que os produtos/serviços oferecidos pela organização satisfazem os requisitos em matéria de consumo e informar e formar ao consumidor para promover hábitos de consumo saudável e responsável assegurando a protecção dos seus direitos.

- CD 7.1. A documentação em matéria de consumo é gerida e disponibilizada aos clientes com transparência e clareza de modo que tenha à sua disposição informação fiável e actualizada.
- CD 7.2. As necessidades internas e externas de informação específicas em matéria de consumo

são atendidas em tempo e forma.

- CD 7.3.** O grau de conformidade de um produto/serviço é verificado de acordo com a normativa aplicável e com os objectivos fixados pela política da empresa em matéria de consumo.
- CD 7.4.** As conclusões e/ou propostas em matéria do consumo são apresentadas aos responsáveis da organização para análise e tratamento.
- CD 7.5.** As acções de informação e/ou formação específicas para os consumidores e empresas são geridas de acordo com as especificações, metodologia e orçamento estabelecido, em conformidade com a legislação vigente.

Contexto profissional:

Meios de produção

Equipamentos: computadores pessoais na rede local ligada à Internet, telefones móveis, terminais ponto de venda (TPV). Calculadora. Fax. Periféricos de saída e entrada de informações.

Aplicações de computador: folhas de cálculo, bases de dados, processadores de textos, apresentações, correio electrónico, gestão do relacionamento com o cliente (CRM), planeamento de negócios, Internet, navegadores da Intranet. Aplicativos de pagamento: cartões de crédito / débito, pagamento por correio electrónico e outros.

Produtos e resultados

Venda de produto ou serviço. Pagamento de todas as transacções de vendas. Arquivo mestre de clientes. Plano de marketing e vendas. Parte das visitas aos clientes. Plano de pós-venda e planos de fidelização de clientes para clientes. Resolução de reclamações de clientes e incidentes na venda. Controlo da qualidade do serviço na venda. Bancos de dados e documentação em matéria de consumo. Boletins informativos de consumo. Tomada de amostras em matéria de consumo. Proposta de ajustes e melhorias na empresa quanto ao grau de conformidade com as normas existentes em termos de confiança dos consumidores e do consumo.

Informação utilizada ou gerada

Catálogos de produtos ou serviços. Lista de preços e ofertas. Ordens de encomenda. Informações das vendas. Facturas e notas de entrega. Contrato de venda. Meios de pagamento. Informações sobre o sector, (marcas, preços, preferências, concorrência e outros). Informações gerais e comerciais da empresa. Plano de marketing. Plano de vendas. Lista de classificação dos clientes. Folha de visitas aos clientes. Arquivos do cliente. Bancos de dados. Informações técnicas do produto/ serviço para ser comercializado. Modelo de reclamações. Publicidade de Media online/offline (folhetos, banners, pop-ups, email). Revistas especializadas. Informações de stock. Página Web. Orçamento comercial. Normativa comercial.

UC4: REALIZAR A GESTÃO ECONÓMICA E FINANCEIRA NA EMPRESA DE TRANSPORTE E LOGÍSTICA

Código: UC157_5

Nível: 5

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

EC 1: Obter e avaliar informação sobre os possíveis meios de financiamento e pagamento para facilitar as operações de transporte e logística.

- CD 1.1. As informações sobre meios de pagamento, fontes de financiamento das operações de transporte e logística tais como aquisição de veículos, maquinaria e outros activos e suas condições são recolhidas e analisadas tendo em conta a capacidade financeira da empresa e as suas necessidades.
- CD 1.2. As informações sobre meios de pagamento através da Internet, bem como os sistemas de certificação digital são obtidos, assegurando que as informações transmitidas não possam ser manipuladas ou lidas por terceiros.
- CD 1.3. As informações sobre possíveis incentivos e subvenções nas operações de transporte e logística são obtidos de fontes fiáveis e actualizadas, visando a optimização de custos.
- CD 1.4. Os riscos e os custos dos diferentes meios de pagamento são identificados e calculados visando cumprir os prazos e objectivos da empresa.
- CD 1.5. As diversas formas de crédito e respectivos custos são avaliados tendo em conta as quantidades e características das operações.
- CD 1.6. As alternativas financeiras mais vantajosas para as operações são seleccionadas e comunicadas para a tomada de decisão, em função dos custos financeiros, o nível de risco e as garantias exigidas pelas entidades financeiras.
- CD 1.7. Os requisitos necessários para assegurar a obtenção de um financiamento em tempo útil, são identificados através da análise do tipo de operação.

EC 2: Tomar as medidas necessárias para a obtenção de recursos financeiros, subsídios, adiamento de dívidas ou outros ligados às operações de transporte e logística, de acordo com seu nível de responsabilidade.

- CD 2.1. A gestão do processo necessário para a obtenção de créditos e empréstimos é efectuado através da apresentação da documentação e do cumprimento dos requisitos e exigências aplicáveis.
- CD 2.2. As acções decorrentes do *leasing* e *renting* dos veículos, são realizados de acordo com o procedimento de cada operação, verificando a documentação e cumprindo as normas vigentes.
- CD 2.3. As garantias e fianças bancárias necessárias para exercer a actividade, são solicitadas nas instituições financeiras, de acordo com o procedimento em vigor.
- CD 2.4. Os serviços bancários disponíveis - desconto de efeitos *factoring*, adiamento de dívidas, avais, garantias ou outros - são discutidos com a instituição financeira para negociar melhores condições e custos financeiros ou outros.
- CD 2.5. Os subsídios e ajudas públicas que existirem para a compra e a renovação da frota, combustível, inovações ou outros são identificados, recolhendo informação dos organismos competentes.
- CD 2.6. A documentação e as formalidades necessárias para a obtenção de ajudas são preenchidas nos prazos e modelos estipulados, perante os organismos competentes.

EC 3: Assessorar a compra e aluguer de veículos, peças de reposição ou outros activos necessários em operações de transporte e logística, indicando investimento, recursos financeiros e financiamento ideal.

- CD 3.1. O investimento necessário para a aquisição e renovação de veículos, peças de reposição, combustível ou outros serviços de manutenção é calculado para a elaboração do orçamento

previsional de acordo com os planos da empresa e dos preços do mercado.

- CD 3.2. Os rácios de rentabilidade do investimento como o Valor Actual Líquido (VAL) e a Taxa Interna de Rendimento (TIR) são calculados e interpretados a partir dos custos e da projecção de receitas, aplicando as fórmulas adequadas.
- CD 3.3. As alternativas de investimento e a forma de financiamento para a aquisição do activo são apresentadas aos superiores colaborando na tomada de decisões de compra ou aluguer.
- CD 3.4. A proposta de fornecedor para compra ou aluguer dos activos é efectuada através da análise das condições das ofertas apresentadas, tais como prazos de entrega, preços, condições de pagamento, serviços adicionais ou outros.

EC 4: Gerir os processos de facturação, cobrança e pagamento das operações e contratos acordados com clientes e fornecedores de serviços de transporte e logística e a liquidação dos impostos e taxas decorrentes de tais operações.

- CD 4.1. Os documentos de pagamento e cobrança são seleccionados, produzidos e encaminhados de acordo com os dados disponíveis das operações de transporte e logística, em conformidade com os requisitos legais e fiscais.
- CD 4.2. O pagamento e cobrança dos serviços e operações são efectuados, garantindo o cumprimento dos prazos estabelecidos no contrato.
- CD 4.3. As faltas de pagamento dos clientes são detectados e tramitados rapidamente a partir das informações fornecidas pelas entidades financeiras envolvidas ou pela área responsável, permitindo a tomada de decisão.
- CD 4.4. As contribuições, os impostos e as taxas derivados das operações de transporte e logística, são identificados e calculados com exactidão, a fim de se proceder ao seu respectivo pagamento.
- CD 4.5. Os impostos e as taxas devidos são liquidados no prazo estabelecido, cumprindo a legislação vigente.

EC 5: Produzir informações sobre a rentabilidade, solvência e eficiência da actividade de transporte e logística para apoiar a tomada de decisões económico-financeira da organização.

- CD 5.1. A situação económica da actividade e os resultados são interpretados a partir dos saldos da conta de resultados considerando as receitas e as despesas durante o período de actividade.
- CD 5.2. A informação sobre os estados financeiros - folha de balanço e demonstração de resultados, relatório de seguimento de custos e outros, é analisada periodicamente, detectando os desvios e possíveis melhorias na gestão da actividade.
- CD 5.3. Os coeficientes e os rácios de liquidez e solvência de actividade são calculados aplicando as fórmulas financeiras e usando os dados e informações contidas nas rubricas contabilísticas dos estados financeiros da organização.
- CD 5.4. O limiar de rentabilidade da actividade é calculado tendo em conta o rendimento por vendas, custos fixos, custos variáveis e informações da contabilidade recolhida dos estados financeiros, demonstração de resultados e balanço.
- CD 5.5. Os rácios financeiros e de rotação são calculados, interpretados e comunicados tendo em conta as informações contidas nas contas anuais, previstas e reais, deduzindo a solvência e rentabilidade da organização e comparando com o sector.
- CD 5.6. O nível de liquidez da actividade é determinado com base nos resultados dos rácios de liquidez, observando as possíveis diferenças entre vendas, cobranças e pagamentos.
- CD 5.7. As implicações financeiras resultantes da análise de rácios financeiros são deduzidas e comunicadas avaliando as alternativas para a sua redução a curto prazo e comparando os rácios de liquidez e solvência com as de outras empresas do sector para a tomada de decisões.

Contexto profissional:

Meios de produção

Equipamentos: computadores pessoais na rede local ligada à Internet, telefones móveis. Calculadora. Fax. Periféricos de saída e entrada de informações. Mobiliário e material de escritório. Meios de pagamento electrónico.

Aplicações de computador: Software específico, folhas de cálculo, bases de dados, processadores de textos, apresentações, correio electrónico, planeamento de negócios, Internet, navegadores da Intranet.

Produtos e resultados

Informações elaboradas sobre as vias de financiamento e os riscos financeiros em operações de transporte e logística. Gestão da cobertura de riscos e créditos nos transportes. Análise do modo de financiamento das operações de transporte. Preparação de documentos necessários dos créditos para operações de transporte. Gestão dos meios de cobrança e pagamento. Informações elaboradas sobre diferentes meios de pagamento e seus riscos. Estudo da viabilidade económica dos diferentes meios de pagamento.

Informação utilizada ou gerada

Estudos de viabilidade económica e financeira. Relatório e contas da empresa. Plano de actividades da empresa. Estatísticas de Instituições financeiras. Informações sobre empresas de sector. Base de dados de clientes e fornecedores. Demonstrações financeiras. Sistema de Normalização Contabilística e Relato Financeiro.

UC5: PLANIFICAR, ORGANIZAR E CONTROLAR OPERAÇÕES DE TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO NACIONAL DE MERCADORIAS

Código: UC158_5

Nível: 5

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

EC 1: Planificar as operações de transporte nacional de mercadorias para otimizar os recursos da empresa.

- CD 1.1. A rota e os meios de transporte são seleccionados ao menor custo possível, e de acordo com as especificações da empresa.
- CD 1.2. O transporte de mercadorias é planificado em função da programação do meio de transporte, itinerário e de acordo com as necessidades do cliente e o tipo de mercadorias.
- CD 1.3. As rotas de distribuição de mercadorias são planificadas de forma a minimizar o tempo e a distância de transporte, assegurando uma utilização óptima dos meios.
- CD 1.4. O itinerário e horário das rotas são programados de modo a otimizar os recursos e os custos da operação.

EC 2: Organizar e controlar as actividades de transporte de mercadorias para garantir a qualidade do serviço.

- CD 2.1. As actividades do departamento de transporte são organizadas de acordo com os objectivos, metas e políticas estabelecidas na empresa e a estrutura funcional definida.
- CD 2.2. A integridade das mercadorias é garantida desde a sua origem até o seu destino, de acordo com a norma vigente, modo(s) de transporte(s) e transbordos de cargas e mercadorias.
- CD 2.3. Os serviços de transporte solicitados são geridos de acordo com as condições contratadas para a satisfação dos clientes e seguindo as normas de SHST.
- CD 2.4. O espaço necessário para o transporte das remessas reserva-se, se necessário, entrando em contacto com os potenciais fornecedores de serviços de transportes.
- CD 2.5. As mercadorias são enviadas para os armazéns das unidades de transporte tendo em conta as suas características técnicas, o horário e a rota estabelecida, para melhor optimização dos recursos.
- CD 2.6. As instruções e a documentação referentes à mercadoria a transportar, são transmitidas com precisão à pessoa responsável da unidade de transporte, indicando as características da carga atribuída, percurso, destinatários e horários de entrega.
- CD 2.7. A aplicação da norma vigente em matéria de prevenção de riscos laborais nas actividades e no departamento de transporte é controlada em todas as fases.
- CD 2.8. As incidências, irregularidades e reclamações verificadas no transporte de mercadorias são controladas e resolvidas de acordo com as cláusulas contratuais.
- CD 2.9. A qualidade do serviço prestado pela empresa de transporte é monitorada de acordo com os objectivos e metas estabelecidas pela empresa e tendo em conta as necessidades dos clientes.

EC 3: Planificar, gerir e controlar a distribuição de mercadorias para otimizar tempo, custos e melhorar o serviço prestado.

- CD 3.1. A frota e outros meios para a distribuição de mercadorias são seleccionados procurando otimizar os custos e a qualidade do serviço prestado.
- CD 3.2. As rotas de distribuição são programadas e geridas de forma a minimizar o tempo e o percurso a realizar.
- CD 3.3. A recolha e entrega das mercadorias são programadas de forma a racionalizar o uso dos veículos e minimizar os custos.

- CD 3.4.** A carga é distribuída de acordo com o tipo de veículo, peso e volume da carga, habilitação do condutor, características da rota, e agenda de entrega.
- CD 3.5.** A informação para o armazém de destino das mercadorias é enviada previamente, de acordo com a programação da rota atribuída a cada veículo e o tempo de chegada do carregamento.
- CD 3.6.** Os recibos de entrega assinados pelos clientes são recebidos pelo condutor, que os encaminha à empresa de acordo com os procedimentos da organização.
- CD 3.7.** As condições de subcontratação do serviço de distribuição são definidas e o seu cumprimento controlado, para assegurar a qualidade do serviço.
- CD 3.8.** As operações de distribuições são supervisionadas resolvendo as incidências e reclamações para melhorar o nível de satisfação do cliente e a qualidade do serviço prestado.

EC 4: Realizar a gestão administrativa em empresas de transporte e distribuição de mercadorias de acordo com os procedimentos da empresa e a legislação em vigor.

- CD 4.1.** A documentação dos meios de transporte (seguros, impostos, autorizações...) é preparada e assegurada em função do tipo de operação, aplicando a regulamentação e normativa vigente no sector.
- CD 4.2.** A documentação e qualificação requerida ao pessoal encarregado de realizar o transporte (licenças de condução, certificados médicos, certificados de aptidão, etc.) são verificadas periodicamente, para evitar situações de risco.
- CD 4.3.** O controlo e gestão administrativa e documental diário de cada operação de transporte são realizados para verificar o cumprimento dos compromissos com os clientes e rentabilizar os recursos da empresa.
- CD 4.4.** As acções decorrentes do seguro obrigatório do transporte rodoviário são accionadas em caso de acidente.

Contexto profissional:

Meios de produção

Viaturas ligeiras e pesadas. Navios. Aviãos de carga e passageiros. Equipamentos de carga. Mão-de-obra. Paletes. Caixas, sacos, contentores, bolsas, bidões, depósitos, cintas de segurança, fita adesiva. Combustível, Lubrificantes. Peças subsalentes.

Equipamentos: computadores pessoais na rede local ligada à Internet, telefones móveis. Calculadora. Relógios. Fax. Periféricos de saída e entrada de informações. Mobiliário e material de escritório. GPS.

Aplicações de computador: Software específico, folhas de cálculo, bases de dados, processadores de textos, apresentações, correio electrónico, Internet, navegadores da Intranet.

Produtos e resultados

Preparação de rotas de transporte uni/multimodal. Programação de rotas, itinerário e agendas. Cálculo do custo de rotas e alternativas de transporte. Dimensão da frota de distribuição, própria ou de outros. Organização do sistema de distribuição de mercadorias. Preparação de rotas de entrega. Mapa rodoviário. Protecção física das mercadorias. Consolidação ou grupagem de mercadorias. Identificação, marcação e rotulagem de mercadoria sujeita a grupagem. Gestão de equipas ou unidades de carga e consolidação. Mercadorias recolhidas, transportadas e situadas no destino em tempo e forma acordados. Resolução de incidentes. Controlo de documentação. Controlo de situação dos veículos. Controlo de incidências produzido no transporte de mercadorias.

Processamento de autorizações administrativas de circulação e transporte. Pagamento de impostos de circulação. Programação e verificação de planos de manutenção dos veículos. Gestão e controlo de documentação sobre o pessoal encarregado de realizar o transporte. Gestão de contratos de gestão do seguro de transporte. Prevenção de riscos nas operações de transporte.

Informação utilizada ou gerada

Páginas Amarelas. Sinalética rodoviária. Código de Estrada. Alvará de transporte de mercadorias. Folhas de Serviço, de atendimento. Normas internas. Guias de entrega. Relataria de distribuição de mercadorias a clientes. Plano de deslocação para realizar a distribuição.

UC6: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE USUÁRIO INDEPENDENTE, NOS RELACIONAMENTOS E ACTIVIDADES COMERCIAIS

Código: UC149_4

Nível: 4

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

EC 1: Comunicar oralmente em inglês com fluência com um ou vários profissionais, em situações de complexidade média, no desenvolvimento das actividades comerciais.

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

- Atendimento directo ao cliente.
- Tratamento de sugestões e reclamações.
- Procura de informação comercial.
- Informação e orientação sobre produtos e serviços.
- Informação sobre distribuição e entrega dos produtos.
- Encomenda, recepção ou entrega de produtos e serviços.
- Apresentação de produtos e argumentação de venda.
- Negociação, acordo e fecho de venda.
- Venda ou oferta de produtos e/ou serviços.
- Negociação internacional.

CD 1.2. Os assuntos comerciais e negociação são estabelecidos, mantendo uma comunicação fluente.

CD 1.3. A comunicação com os fornecedores é estabelecida de acordo com os costumes e protocolo, perspectivando um melhor intercâmbio.

CD 1.4. Os diferentes meios de comunicação são utilizados na comunicação oral e à distância.

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

CD 1.6. A expressão oral é realizada produzindo mensagens coerentes, empregando fluentemente vocabulário amplo relacionado com a actividade comercial em encontros e conversas relativas a situações próprias do comércio e transporte.

EC 2: Interpretar e traduzir documentos de complexidade média escritos em inglês, no âmbito das actividades comerciais, para obter informação, processá-la e levar a cabo as acções oportunas.

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

CD 2.2. A terminologia técnica comercial é utilizada nas acções comerciais para facilitar as transacções comerciais.

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

EC 3: Produzir em inglês documentos comerciais escritos de complexidade média, gramaticalmente e ortograficamente correctos, necessários para o cumprimento eficaz da sua actividade, utilizando um vocabulário amplo próprio da sua área profissional.

CD 3.1. A expressão escrita é processada através dos instrumentos de comunicação, de forma coerente, gramaticalmente e ortograficamente correcta, tendo em conta as situações próprias de comércio.

CD 3.2. A mensagem escrita é avaliada e adaptada ao nível de linguagem do interlocutor a fim de estabelecer e facilitar a comunicação.

CD 3.3. Os contratos de transacções internacionais são elaborados e interpretados perspectivando a sua aplicação.

- CD 3.4.** As técnicas de escrita são aplicadas, respeitando os procedimentos comerciais e evitando constrangimentos no decorrer da operação.
- CD 3.5.** Os meios de comunicações são escolhidos e adaptados ao tipo de mensagem e à situação de comunicação permitindo uma compreensão mútua.

Contexto profissional:

Meios de produção

Equipamentos: computadores pessoais na rede local ligada à Internet; telefone e fax; telefones móveis. Periféricos de saída e entrada de informações. Mobiliário e material de escritório. Aplicações informáticas e dicionário.

Aplicações de computador: tradutores, processadores de textos, apresentações, correio electrónico, Internet, navegadores da Intranet.

Produtos e resultados

Comunicação interactiva independente com clientes e profissionais do sector em inglês para as transacções comerciais e interpretação de documentos profissionais e técnicos relacionados com a actividade. Documentação comercial básica em inglês. Preenchimento de folhas de pedido em inglês. Resolução de queixas com consumidores de língua inglesa. Adequação sociolinguística das conversas em inglês com os clientes, consumidores e fornecedores.

Informação utilizada ou gerada

Manuais e gramática de língua inglesa. Usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos. Publicações diversas em inglês especializadas no sector de comércio. Manuais de cultura de diversas procedências. Directrizes e protocolos. Processos comerciais internacionais. Terminologia comercial. Contratos e informações de fornecedores e intermediários de transporte em língua inglesa.

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL PROFISSIONAL

COM004_5

TRANSPORTE E LOGÍSTICA

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
Código	COM004_5	Denominação	TRANSPORTE E LOGÍSTICA
Nível	5	Família Profissional	Comércio, Transporte e Logística
Duração indicativa (Horas)		1.460	
Unidades de competência	N.º	Denominação	Código
	1	Elaborar programas de aprovisionamento e otimizar a cadeia logística.	UC155_5
	2	Gerir a logística de armazenamento.	UC156_5
	3	Vender produtos e serviços através de diferentes canais, atender e informar aos clientes.	UC145_4
	4	Realizar a gestão económica e financeira na empresa de transporte e logística.	UC157_5
	5	Planificar, organizar e controlar operações de transporte e distribuição nacional de mercadorias.	UC158_5
	6	Comunicar em inglês, com um nível de usuário independente, nos relacionamentos e actividades comerciais.	UC149_4

MÓDULOS FORMATIVOS			UNIDADES FORMATIVAS	
N.º	Denominação	Código	Denominação	Código
1	Logística e aprovisionamento. (180h)	MF155_5	Gestão de logística e aprovisionamento. (140h)	UF231
			Segurança, higiene e proteção ambiental nas atividades de transporte e logística. (40h)	UF232
2	Logística de armazenamento. (210h)	MF156_5	Gestão de armazenamento. (170h)	UF233
			Segurança, higiene e proteção ambiental nas atividades de transporte e logística. (40h)	UF232
3	Venda e atendimento ao cliente. (210h)	MF145_4	Técnicas de venda e negociação. (120h)	UF223
			Atendimento ao cliente. (90h)	UF224
4	Gestão económica e financeira do transporte e logística. (160h)	MF157_5		
5	Operações de transporte e distribuição de mercadorias. (220h)	MF158_5	Gestão de operações de transporte e distribuição de mercadorias. (180h)	UF234
			Segurança, higiene e proteção ambiental nas atividades de transporte e logística. (40h)	UF232
6	Inglês comercial. (200h)	MF149_4		
MT_COM004		Módulo formativo em contexto real de trabalho (360 horas)		

MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: LOGÍSTICA E APROVISIONAMENTO		
Código: MF155_5	Nível: 5	Duração: 180 Horas
Associado à UC155_5: Elaborar programas de aprovisionamento e otimizar a cadeia logística.		

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

	Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1: GESTÃO DE LOGÍSTICA E APROVISIONAMENTO	UF231
■ UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA, HIGIENE E PROTECÇÃO AMBIENTAL NAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE E LOGÍSTICA	UF232

UNIDADE FORMATIVA 1: UF231 – Gestão de logística e aprovisionamento (140 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Explicar as fases e operações executadas dentro da cadeia logística e os actores que intervêm para o rastreamento de mercadorias de acordo com diferentes critérios e níveis de serviço e qualidade.

- CA 1.1. Identificar os objectivos, as actividades, estágios e actores (fornecedores, centros de produção, transporte primário, zonas de trânsito, tanques, armazéns, distribuição, transporte, lojas e centros comerciais, cliente e outros) da cadeia logística e as relações entre eles.
- CA 1.2. Explicar os fluxos físicos de informação económica das diferentes fases da cadeia logística, calculando a duração total do processo e o caminho crítico.
- CA 1.3. Identificar as responsabilidades que cabem a cada um dos agentes da cadeia logística.
- CA 1.4. Num caso prático, identificar as informações necessárias para o acompanhamento das mercadorias na cadeia logística mencionando, pelo menos:
 - As delegações/armazéns, centros de produção e distribuição da cadeia logística.
 - Os dados de clientes (depósito ou centro de distribuição, ordens de entrega/recolha.).
 - Os dados dos fornecedores de serviços (transportadores, destinatários, consignatários, condições de serviço e outros).
 - Dados de agentes, operadores logísticos e delegados disponíveis a nível nacional e internacional.
- CA 1.5. Explicar a importância da gestão operacional de logística reversa para optimização do processo da cadeia logística e descrever as causas para o seu estabelecimento.
- CA 1.6. Explicar os factores que determinam um serviço logístico de qualidade.

C2: Elaborar um orçamento para o serviço de logística calculando os diferentes custos.

- CA 2.1. Descrever os custos logísticos, directos e indirectos, fixos e variáveis, considerando todos os elementos de uma operação logística, desde a sua origem até o seu destino.
- CA 2.2. Explicar as diferentes alternativas para diferentes estratégias de distribuição de mercadorias: rede logística própria, centros de distribuição, armazéns próprios ou alugados, envios directos e outros.
- CA 2.3. Calcular o preço de custo de diferentes operações logísticas especificando:
 - Custo de aquisição.
 - Despesas de transporte.
 - Custo de armazenamento.
 - Custo de gestão.

- Custos de manuseio.
- Custos indirectos (seguros, impostos, comissões, entre outros).
- Custo de retornos.

CA 2.4. Identificar e calcular os custos de uma operação logística aplicando as normas de valorização internacional como os Incoterms.

CA 2.5. Valorizar a responsabilidade na gestão dos resíduos, devolução de produtos e embalagens, entre outros.

CA 2.6. Num estudo de caso, devidamente caracterizado, aplicar critérios para a alocação de custos entre fornecedores e clientes de meios de transporte e a forma de contratação do serviço.

C3: Analisar as incidências mais comuns na cadeia logística propondo procedimentos para resolvê-los.

CA 3.1. Explicar o conceito de incidentes na prestação de um serviço de distribuição.

CA 3.2. Listar os factores que podem causar incidentes na cadeia logística: carregamento e descarga, transporte e entrega de mercadorias, entre outros.

CA 3.3. Descrever os incidentes mais comuns que podem ocorrer na cadeia logística e os rácios e indicadores de qualidade do processo KPI (Key Performance Indicators) ou indicadores-chave do processo.

CA 3.4. Explicar os sistemas de localização e rastreamento de mercadorias através do satélite de comunicações, RFID e GPS, entre outros, para controlar e garantir a localização das mercadorias e atribuição de responsabilidades.

CA 3.5. Explicar a quem imputar cada uma das incidências da cadeia logística, (dependendo do lugar e do estágio/fase) e que soluções ou medidas devem ser tomadas para evitar casos futuros.

CA 3.6. Descrever um sistema documentado de controlo e registo de incidências.

CA 3.7. Desenvolver possíveis casos onde se produz diferentes tipos de incidências, explicando as medidas correctivas, os limites de responsabilidade de cada um dos agentes e a possibilidade de cobertura dos seguros.

C4: Usar os sistemas de informação e de comunicação adequados para a gestão e atendimento das relações com os clientes e os provedores da cadeia logística.

CA 4.1. Descrever as principais utilizações dos sistemas de informação e comunicação na cadeia logística.

CA 4.2. Identificar os principais sistemas de comunicação habitual e conexão via satélite no sector.

CA 4.3. Identificar e manusear, em nível do utilizador, sistemas de intercâmbio de informações com clientes, fornecedores, plataformas logísticas ou centros de distribuição de cargas, agentes, operadores logísticos e administrações públicas.

CA 4.4. Interpretar e analisar as informações escritas no âmbito das actividades da armazenagem das mercadorias.

CA 4.5. Analisar e interpretar correctamente regulamentações que afectam o sector do armazenamento de mercadorias.

CA 4.6. Elaborar e/ou preencher relatórios e documentos relacionados com os processos logísticos, usando a terminologia específica do sector do armazenamento e transporte, com clareza e correcção.

Conteúdos:

1. Organização e gestão da cadeia logística.

- 1.1. Cadeia logística: fases e actividades associadas. Objectivos. Integração de actores.
- 1.2. Os participantes na cadeia logística: fornecedores, empresa, clientes, empresas de transporte, armazenamento em trânsito, central de compra e distribuição.
- 1.3. Fluxos físicos de informações e materiais na cadeia de abastecimento.
- 1.4. Identificação dos fornecedores de serviços de transporte.

- 1.5. Identificação dos pontos de origem/pick-up.
- 1.6. Calendarização das actividades do processo de distribuição e logística.
- 1.7. Controlo do processo do seguimento das mercadorias.
- 1.8. Organização, tratamento e controlo da documentação necessária neste processo de logística.
- 1.9. Preparação e coordenação das actividades de logística.
- 1.10. Logística e qualidade:
 - 1.10.1. Técnicas de controlo de qualidade da informação e serviço prestado;
 - 1.10.2. Definição e aplicação de critérios de qualidade e eficiência na cadeia logística.
- 1.11. Previsão das necessidades de espaço em função do volume da produção/distribuição.

2. A logística reversa.

- 2.1. Retornos e logística reversa.
- 2.2. Limites para a logística reversa.
- 2.3. Causas do surgimento da logística reversa.
- 2.4. Política de devolução de produto.
- 2.5. Logística reversa e legislação:
 - 2.5.1. Embalagens e resíduos;
 - 2.5.2. Pilhas e baterias;
 - 2.5.3. Veículos fora de uso;
 - 2.5.4. Resíduos de equipamentos eléctricos e electrónicos;
 - 2.5.5. Óleos e resíduos industriais líquidos.

3. Custos de logística

- 3.1. Características dos custos logísticos: variabilidade.
- 3.2. Sistema tradicional e sistema de custo ABC.
- 3.3. Medição do custo de logística e seu impacto sobre a declaração de rendimentos.
- 3.4. Estratégia e custos de logística.
- 3.5. Cálculo dos custos/desvios do processo de logística (custos previstos/reais).
- 3.6. Medidas destinadas a optimizarem os custos de logística em diversas áreas: *stock*, *armazenamento*, *picking*, *transporte*.
- 3.7. Tabela de controlo de custos.

4. Redes de distribuição

- 4.1. Diferentes modelos das redes de distribuição:
 - 4.1.1. Directa desde fábrica ao cliente;
 - 4.1.2. Directa por meio de um armazenamento;
 - 4.1.3. Distribuição escalonada;
 - 4.1.4. *Outsourcing* na distribuição.
- 4.2. Cálculo do custo logístico de distribuição nos diferentes modelos:
 - 4.2.1. Custo financeiro;
 - 4.2.2. Custo de armazenamento;
 - 4.2.3. Custo da preparação de encomendas;
 - 4.2.4. Custo do transporte;
 - 4.2.5. Custo do *outsourcing*.
- 4.3. O contrato de distribuição.

5. Gestão de contingência e incidentes na cadeia logística

- 5.1. Incidentes, erros humanos e imprevistos nos processos de distribuição.
- 5.2. Pontos críticos no processo:
 - 5.2.1. Importância monetária e qualitativa;

- 5.2.2. Análises de certos processos críticos.
- 5.3. Monitorização e localização física das mercadorias no processo de distribuição. Sistemas de informação e tecnologia aplicada: GPS, via satélite, rádio frequência.
- 5.4. Acesso do cliente para obter a informação e acompanhamento do processo de logística.
- 5.5. Determinação de responsabilidades em caso de incidência.
- 5.6. Incidentes, seu processamento informativo e sistema de documentação:
 - 5.6.1. Gravação de dados;
 - 5.6.2. Informações mínimas;
 - 5.6.3. Classificação de acordo com tipos;
 - 5.6.4. Rastreamento e solução;
 - 5.6.5. Custo da incidência;
 - 5.6.6. Cliente e fornecedor envolvido;
 - 5.6.7. Ponto da cadeia afectado.

6. Informação, comunicação e cadeia de abastecimento

- 6.1. Sistemas de informações e tecnologia do processo de logística.
- 6.2. A pirâmide de informações.
- 6.3. Vantagens e desvantagens. Custo e a complexidade dos sistemas.
- 6.4. Sistemas tradicionais e sistemas de vanguarda: informática, satélites, GPS, etc. Características. Prós e contras dos diferentes sistemas.
- 6.5. Informações habituais no armazém:
 - 6.5.1. Picking list, parking list, relatórios de actividade e incidentes;
 - 6.5.2. Encomendas de clientes e fornecedores;
 - 6.5.3. Informações sobre os fluxos internos e fluxos com terceiros (entradas e saídas de e para a loja);
 - 6.5.4. Documentos de transportes nacionais.
- 6.6. Terminologia e símbolos utilizados na gestão de armazém.

UNIDADE FORMATIVA 2: UF232 – Segurança, higiene e protecção ambiental nas actividades de transporte e logística (40 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Identificar acidentes e riscos inerentes à área de logística e às operações de transporte, manuseio, carga e descarga de mercadorias e operações de armazém.

- CA 1.1. Descrever os incidentes e acidentes mais comuns que podem ocorrer no armazém e nas actividades de transporte de carga e descarga e manuseio de mercadorias.
- CA 1.2. Identificar os factores de risco mais importantes nas actividades dos trabalhadores no âmbito da logística.
- CA 1.3. Identificar os elementos do risco e de acidente nas operações de transporte.
- CA 1.4. Descrever as cargas físicas e mentais que possam surgir em relação às actividades e movimentos de mercadorias no armazém, dentro e fora do veículo.
- CA 1.5. Num caso de manuseamento, carga e descarga de mercadorias, preparação de encomendas e movimentos internos de armazém:
 - Identificar os principais factores de risco no exercício da actividade profissional e as medidas colectivas de controlo de risco.
 - Descrever cargas físicas e mentais que podem ser produzidas na actividade.
 - Descrever as medidas de segurança apropriadas e os meios necessários de protecção no caso de probabilidades de pequenos incêndios no ambiente de trabalho.

C2: Analisar os procedimentos de prevenção de riscos e de acidentes no trabalho nas operações de logística, transporte e armazenamento e aplicar as medidas preventivas e de protecção da segurança e da saúde de acordo com as regras e normativa em vigor.

- CA 2.1. Identificar práticas habituais para promover acções preventivas básicas, tais como a ordem, limpeza, sinalização e manutenção em geral, dos estaleiros e áreas para carga e descarga de veículos.
- CA 2.2. Identificar e desenvolver comportamentos seguros e o uso adequado das equipas de trabalho e protecção de modo a promover o interesse e a cooperação dos trabalhadores na acção preventiva.
- CA 2.3. Explicar a necessidade de desenvolver um plano de prevenção de riscos com base nas regras aplicáveis, a agenda de trabalho.
- CA 2.4. Descrever os procedimentos de acompanhamento e de controlo de um plano de segurança definindo alternativas em caso de acidentes e incêndios.
- CA 2.5. Caracterizar as várias medidas a tomar em caso de acidentes no manuseamento das mercadorias e movimentos de carga e descarga com empilhadoras.
- CA 2.6. Avaliar a aplicação da ergonomia em determinados lugares relacionados com a operação do transporte e armazenagem.
- CA 2.7. Descrever o procedimento geral a seguir em caso de acidente no armazém e no carregamento e descarregamento de veículos.
- CA 2.8. A partir de diferentes casos de pequenos incidentes no ambiente de trabalho de operações de transporte e manuseio de mercadorias, descrever as medidas de segurança apropriadas e os meios de protecção necessários.

Conteúdos

1. Segurança nas operações de transporte e Armazém

- 1.1. Conceito e definição de segurança.
- 1.2. Técnicas de segurança nas operações de transporte.
- 1.3. Técnicas de segurança nas operações de armazenamento.
- 1.4. Segurança preventiva.
- 1.5. Protecção individual e colectiva: protecção no fluxo logístico dos materiais e mercadorias.

- 1.6. Acidentes de trabalho nas operações de transporte. Acidentes específicos de acordo com a área de trabalho.
- 1.7. Acidentes de trabalho no armazém. Acidentes específicos de acordo com o espaço de trabalho.
- 1.8. Design do armazém e trabalho de segurança.

2. Prevenção e avaliação geral dos riscos

- 2.1. Avaliação e controlo dos riscos.
- 2.2. Análise das condições de trabalho e saúde.
- 2.3. Factores de risco: físico e mental:
 - 2.3.1. Identificação dos factores de risco;
 - 2.3.2. Processos em armazém e factores de risco associados;
 - 2.3.3. Riscos específicos de acordo com o espaço de trabalho;
 - 2.3.4. Legislação vigente em matéria de mercadorias perigosas e outros.
- 2.4. Factores higiénicos.
- 2.5. Factores de processo e ergonómicos;
- 2.6. Riscos específicos:
 - 2.6.1. Da actividade de condução;
 - 2.6.2. Associados à carga e descarga de operações;
 - 2.6.3. De funcionamento no armazém.
- 2.7. Controlo de saúde dos trabalhadores.

3. Aplicação das medidas e recomendações para a prevenção de riscos nas operações de transporte e do armazém.

- 3.1. Segurança operacional do transporte.
- 3.2. Sinalização de riscos.
- 3.3. Equipamento de protecção individual.
- 3.4. O plano de emergência.
- 3.5. Ergonomia e psicologia aplicada ao transporte.
- 3.6. Acções em caso de acidente e emergência: Regras e procedimentos para acção, objectivos de acordo com o tipo de acidente.
- 3.7. Primeiros socorros.
- 3.8. Produtos APQ (Armazenagem de Produtos Químicos) e resíduos perigosos e tóxicos.
- 3.9. Segurança operacional no armazenamento.
- 3.10. Equipamentos e segurança no nível de empilhadoras.
- 3.11. Segurança e motivação no trabalho.
- 3.12. Boas práticas na gestão de materiais e itens e manipulação.

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).

Professor / Formador:

- O Professor ou 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.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve 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: LOGÍSTICA DE ARMAZENAMENTO		
Código: MF156_5	Nível: 5	Duração: 210 Horas
Associado à UC156_5: Gerir a logística de armazenamento.		

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

	Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1: GESTÃO DE ARMAZENAMENTO	UF233
■ UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA, HIGIENE E PROTECÇÃO AMBIENTAL NAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE E LOGÍSTICA	UF232

UNIDADE FORMATIVA 1: UF233 – Gestão de armazenamento (170 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Analisar os métodos e técnicas de organização dos armazéns, em conformidade com as regras em vigor.

- CA 1.1. Explicar as actividades e processos realizados no armazém e descrever como afectam a distribuição do espaço disponível e os fluxos de informação e mercadorias.
- CA 1.2. Especificar as diferentes zonas do armazém e descrever as características gerais de cada uma.
- CA 1.3. Expor os critérios normalmente aplicados na organização do espaço de um armazém de acordo com o produto, cliente, operações ou destino das mercadorias.
- CA 1.4. Diferenciar entre as condições e modalidades dos vários sistemas de armazenamento dependendo do tipo de mercadorias, clientes, planeamento de produção e as condições da cadeia de abastecimento ou processo da empresa.
- CA 1.5. Identificar os diferentes meios e equipamentos de movimentação de mercadorias no armazém.
- CA 1.6. Num caso prático de um armazém e alguns produtos para armazenar:
 - Determinar os processos, as condições e modalidades de armazenamento de acordo com as características das mercadorias e volumes previstos de entrada e saída.
 - Definir a distribuição interna de áreas através do esboço do armazém, definindo os itinerários de transferência interna de mercadorias, a sinalização, os corredores e as prateleiras.
 - Identificar as características dos recursos humanos necessários para a realização das actividades.

C2: Aplicar diferentes técnicas de organização das actividades de armazém, optimizando os recursos disponíveis.

- CA 2.1. Descrever as actividades e trabalhos de recepção, movimentação e saídas de mercadorias do armazém.
- CA 2.2. Num caso prático de entradas e saídas de mercadorias num determinado armazém:
 - Descrever os recursos e sistemas necessários para a carga e descarga e movimentos de mercadorias
 - Representar num diagrama as operações e os fluxos de mercadorias no depósito e desenvolver ordens de trabalho para a equipa de armazém.
- CA 2.3. Explicar as normas mais frequentes aplicáveis nas prioridades de entrada e saída de mercadorias de um armazém.

- CA 2.4. Identificar as informações das mercadorias que entram num armazém, sua codificação e etiquetas para o seu registo na base de dados e sua rastreabilidade.

C3: Elaborar orçamentos do serviço de armazém usando folhas de cálculo e aplicações informáticas.

- CA 3.1. Explicar os conceitos a ter em conta para a elaboração de um orçamento de armazém.
- CA 3.2. Descrever as variáveis que determinam os custos de armazenamento: custos administrativos, uso de espaços, custos financeiros, operativos, de obsolescência, de deterioração e outros.
- CA 3.3. Desagregar em unidades de trabalho e tempo as actividades do armazém para sua medição e avaliação usando folhas de cálculo.
- CA 3.4. Calcular os custos de armazenamento dependendo da urgência, tempo de entrega, preparação de mercadorias e de valor acrescentado, "co-packing" e operações de embalagem, palatização ou preparação das unidades especiais de carregamento entre outros.
- CA 3.5. Num caso prático de um armazém, elaborar um orçamento detalhado.

C4: Avaliar a necessidade de implementação e desenvolvimento de sistemas de qualidade no serviço de armazenamento, identificando seus elementos e protocolos e sua implementação.

- CA 4.1. Explicar os conceitos e parâmetros fundamentais relativos à qualidade do serviço de armazém.
- CA 4.2. Identificar os elementos e os protocolos de um sistema de qualidade num armazém.
- CA 4.3. Descrever os problemas mais comuns que podem ocorrer num armazém
- CA 4.4. Num caso prático, calcular indicadores que medem a qualidade do serviço de armazenamento e distribuição.
- CA 4.5. A partir de dados históricos sobre incidentes ou reclamações, produzidos num serviço de armazém, explicar as medidas que poderiam ser aplicadas para melhorar a qualidade do serviço.
- CA 4.6. Definir os tempos para cronometrar os rácios das diversas actividades e processos de um armazém assim como os métodos usados habitualmente.
- CA 4.7. Num caso prático de um armazém calcular os indicadores de gestão: índice de cobertura, taxa de rotação, ruptura do stock, índice de obsolescência, entre outros.
- CA 4.8. Identificar os métodos, variáveis e indicadores que permitem a monitorização e avaliação de desempenho do pessoal do armazém.

C5: Usar sistemas e aplicativos informáticos na gestão de armazém.

- CA 5.1. Descrever as funções que integram os aplicativos que podem ser usados num sistema de gestão de armazéns.
- CA 5.2. Registar informações de gestão de armazém e fazer modificações nos arquivos de produtos, fornecedores, clientes e/ou serviços.
- CA 5.3. Calcular os rácios de gestão de armazém.
- CA 5.4. Utilizar aplicativos informáticos específicos para a identificação das mercadorias, a gestão de encomendas e o registo de saídas, etc.
- CA 5.5. Explicar os elementos necessários para assegurar a rastreabilidade dos produtos e o cumprimento dos regulamentos relativos ao mesmo.

C6: Organizar a preparação das encomendas garantindo a integridade das mesmas até seu destino e respeitando as especificações recebidas.

- CA 6.1. Distinguir os diferentes tipos de preparação de encomendas explicando os critérios de classificação mais usados como ponto de encomenda ou lote ótimo entre outros.
- CA 6.2. Interpretar as ordens de encomendas e de preparação de mercadorias para sua expedição até o destino.

- CA 6.3. Descrever as formas da preparação de encomendas.
- CA 6.4. Identificar a documentação que acompanha as mercadorias na expedição, assim como a que deve ficar no armazém.
- CA 6.5. Identificar e interpretar os regulamentos de sinalização e etiquetagem vigentes e definir os dados relevantes que devem aparecer numa etiqueta para que a mercadoria seja facilmente identificada, tendo em conta suas características durante o seu manuseamento.
- CA 6.6. Identificar as principais regras e recomendações sobre os sistemas, as características e as dimensões dos recipientes e embalagens.
- CA 6.7. Descrever as várias formas de agrupamento de embalagens que facilitam o manuseamento das mercadorias.

C7: Aplicar técnicas de controlo de inventário periódico detectando falhas, erros ou desperdícios nas existências.

- CA 7.1. Aplicar os conceitos de "stock" ótimo e mínimo, identificando as variáveis envolvidas no seu cálculo.
- CA 7.2. Descrever e caracterizar os diferentes tipos de inventário e explicar sua finalidade.
- CA 7.3. Num caso prático que fornece o valor inicial de diferentes mercadorias e custos de armazenamento:
 - Classificar as existências usando o método ABC.
 - Calcular o período médio de armazenamento.
 - Valorizar as mercadorias usando os métodos PMP, FIFO e LIFO.
 - Comparar os resultados da aplicação de diferentes métodos de avaliação.
- CA 7.4. Num caso prático, calcular:
 - Lote económico e o ponto de encomenda para um produto.
 - O "stock" de segurança.
 - O "stock" médio, máximo, mínimo e ótimo.
 - Determinar os totais de inventário e apresentar os resultados de acordo com o critério para a elaboração de inventários.

C8: Aplicar técnicas para liderar a equipa de armazém nas diferentes situações que surgem nas operações diárias e em situações de conflito habituais.

- CA 8.1. Identificar os diferentes estilos de liderança aplicável a uma equipa de armazém.
- CA 8.2. Sinalizar os principais elementos de motivação para os membros de uma equipa de armazém.
- CA 8.3. Descrever as competências adequadas para um responsável da coordenação de um grupo de empregados de armazém.
- CA 8.4. Identificar atitudes que normalmente ocorrem no ambiente de trabalho de um armazém.
- CA 8.5. Descrever os possíveis problemas dos membros de uma equipa de armazém e as estratégias para melhorar a sua integração e coesão de grupo.
- CA 8.6. Analisar os diferentes estilos de resolução de conflitos e o papel exercido pelo chefe de armazém.
- CA 8.7. Avaliar a importância de uma atitude tolerante e empatia do responsável de uma equipa de armazém para resolver conflitos no ambiente de trabalho.

Conteúdos:

1. Organização do armazém.

- 1.1. Conceito e tipos de armazéns.
- 1.2. O papel de armazéns nas empresas de manufactura, de distribuição e de serviços.
- 1.3. A rede de armazéns próprios e não próprios.
- 1.4. Tipos e análise dos sistemas de armazenamento: vantagens e desvantagens.

- 1.5. Design físico do armazém: fluxo de materiais e equipamentos de movimentação.
- 1.6. Técnicas de optimização de espaços. Arrumação e disposição de mercadorias.
- 1.7. Equipamentos para manuseio de mercadorias: camiões, prateleiras, etc.
- 1.8. Sistemas modulares. Unidades de carregamento: palhetes, containers, entre outros.
- 1.9. Sistemas de controlo de mercadorias.
- 1.10. Organização de actividades e fluxos de mercadorias no armazém: administração, recepção, armazenamento, movimentação e preparação de encomendas e distribuição. *Cross docking*.
- 1.11. Processos no armazém: planeamento de actividades.
- 1.12. Técnicas de organização do trabalho no armazém.

2. Política e gestão de stocks e de armazém.

- 2.1. Conceito de gestão de "stock".
- 2.2. A gestão das existências: classes de "stock" de acordo com seu propósito.
- 2.3. Alocação de "stock" entre armazéns de uma rede de logística.
- 2.4. Índices de gestão de "stock": "stock" mínimo, "stock" de segurança, taxa de rotação de existências. Custo de ruptura de "stock".
- 2.5. Optimização de custos. Factores que afectam o ponto de substituição. Custos de armazenamento.
- 2.6. Controlo económico. Controlo de incidentes.
- 2.7. Implementação do software de gestão de armazém.
- 2.8. Aplicativos informáticos e de comunicação nas relações com clientes e fornecedores.
- 2.9. Implementação de sistemas de qualidade no armazenamento.

3. Gestão das operações de armazém.

- 3.1. Conceito de gestão de armazém.
- 3.2. Tipos de operações: classificação e características.
- 3.3. Gestão dos fluxos de mercadorias no armazém. Fluxos tensos.
- 3.4. Procedimentos de desova e expedição/entrega de mercadorias.
- 3.5. Organização do trabalho do armazém: recursos humanos e técnicos.
- 3.6. Aplicativos informativos para a organização do trabalho e tarefas de gestão de armazém.

4. Normativa aplicável à actividade de armazenamento e recomendações relevantes para a concepção de armazéns.

- 4.1. Quadro jurídico do contrato de depósito e da actividade de armazenagem e distribuição.
- 4.2. Interpretação da legislação nacional aplicável para a armazenagem de mercadorias.
- 4.3. Regulamentos específicos para produtos especiais: perigosos e perecíveis, entre outros.
- 4.4. Implementação de sistemas de qualidade no armazém.

5. Gestão e controlo de encomendas no armazém.

- 5.1. Preparação de encomendas: Lote económico e Ponto de encomenda ideal.
- 5.2. Ordens de encomenda: Ciclo de ordem.
- 5.3. Fases da preparação de encomendas.
- 5.4. Localização e rastreamento de mercadorias.
- 5.5. Gestão de embalagens e unidades de carregamento: factores que determinam a selecção da embalagem.
- 5.6. Ordem de sinalização e rotulação: funções. Legislação e recomendações reconhecidas.
- 5.7. Materiais e equipamentos de embalagem: Tipo e Selecção do material.
- 5.8. Gestão de resíduos do armazém: Normas ambientais aplicáveis à gestão de resíduos e armazenamento.
- 5.9. Controlo de inventários.

6. Coordenação do trabalho em equipa no armazém.

- 6.1. Trabalho em equipa no armazém: Características e funcionamento dos trabalhos no armazém.
- 6.2. Interdependência nas relações do armazém. Dificuldades e barreiras na comunicação interpessoal.
- 6.3. Aplicação de técnicas de comunicação no trabalho em equipa do armazém.
- 6.4. Aplicação de técnicas e comportamento assertivo em situações de trabalho dentro do armazém.
- 6.5. Estilos de liderança no armazenamento.
- 6.6. Motivação da equipa do armazém.
- 6.7. Gestão de conflitos de trabalho no armazém.
- 6.8. Técnicas de controlo e avaliação do trabalho no armazém. Técnica de monitorização de desempenho.

UNIDADE FORMATIVA 2: UF232 – Segurança, higiene e protecção ambiental nas actividades de transporte e logística (40 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Identificar acidentes e riscos inerentes à área de logística e às operações de transporte, manuseio, carga e descarga de mercadorias e operações de armazém.

- CA 1.1. Descrever os incidentes e acidentes mais comuns que podem ocorrer no armazém e nas actividades de transporte de carga e descarga e manuseio de mercadorias.
- CA 1.2. Identificar os factores de risco mais importantes nas actividades dos trabalhadores no âmbito da logística.
- CA 1.3. Identificar os elementos de risco e de acidente nas operações de transporte.
- CA 1.4. Descrever as cargas físicas e mentais que possam surgir em relação às actividades e movimentos de mercadorias no armazém, dentro e fora do veículo.
- CA 1.5. Num caso de manuseamento, carga e descarga de mercadorias, preparação de encomendas e movimentos internos de armazém:
 - Identificar os principais factores de risco no exercício da actividade profissional e as medidas colectivas de controlo de risco.
 - Descrever cargas físicas e mentais que podem ser produzidos na actividade.
 - Descrever as medidas de segurança apropriadas e os meios necessários de protecção no caso de probabilidades de pequenos incêndios no ambiente de trabalho.

C2: Analisar os procedimentos de prevenção de riscos e de acidentes no trabalho nas operações de logística, transporte e armazenamento e aplicar as medidas preventivas e de protecção da segurança e da saúde de acordo com as regras e normativa em vigor.

- CA 2.1. Identificar práticas habituais para promover acções preventivas básicas, tais como a ordem, limpeza, sinalização e manutenção em geral, dos estaleiros e áreas para carga e descarga de veículos.
- CA 2.2. Identificar e desenvolver comportamentos seguros e o uso adequado das equipas de trabalho e protecção de modo a promover o interesse e a cooperação dos trabalhadores na acção preventiva.
- CA 2.3. Explicar a necessidade de desenvolver um plano de prevenção de riscos com base nas regras aplicáveis, a agenda de trabalho.
- CA 2.4. Descrever os procedimentos de acompanhamento e de controlo de um plano de segurança definindo alternativas em caso de acidentes e incêndios.
- CA 2.5. Caracterizar as várias medidas a tomar em caso de acidentes no manuseamento das mercadorias e movimentos de carga e descarga com empilhadoras.
- CA 2.6. Avaliar a aplicação da ergonomia em determinados lugares relacionados com a operação do transporte e armazenagem.
- CA 2.7. Descrever o procedimento geral a seguir em caso de acidente no armazém e no carregamento e descarregamento de veículos.
- CA 2.8. A partir de diferentes casos de pequenos incidentes no ambiente de trabalho de operações de transporte e manuseio de mercadorias, descrever as medidas de segurança apropriadas e os meios de protecção necessários.

Conteúdos

1. Segurança nas operações de transporte e Armazém.

- 1.1. Conceito e definição de segurança.
- 1.2. Técnicas de segurança nas operações de transporte.
- 1.3. Técnicas de segurança nas operações de armazenamento.
- 1.4. Segurança preventiva.
- 1.5. Protecção individual e colectiva: protecção no fluxo logístico dos materiais e mercadorias.

- 1.6. Acidentes de trabalho nas operações de transporte. Acidentes específicos de acordo com a área de trabalho.
- 1.7. Acidentes de trabalho no armazém. Acidentes específicos de acordo com o espaço de trabalho.
- 1.8. Design do armazém e trabalho de segurança.

2. Prevenção e avaliação geral dos riscos.

- 2.1. Avaliação e controlo dos riscos.
- 2.2. Análise das condições de trabalho e saúde.
- 2.3. Factores de risco: físico e mental:
 - 2.3.1. Identificação dos factores de risco;
 - 2.3.2. Processos em armazém e factores de risco associados;
 - 2.3.3. Riscos específicos de acordo com o espaço de trabalho;
 - 2.3.4. Legislação vigente em matéria de mercadorias perigosas e outros.
- 2.4. Factores higiénicos.
- 2.5. Factores de processo e ergonómicos.
- 2.6. Riscos específicos:
 - 2.6.1. Da actividade de condução;
 - 2.6.2. Associados à carga e descarga de operações;
 - 2.6.3. De funcionamento no armazém.
- 2.7. Controlo de saúde dos trabalhadores.

3. Aplicação das medidas e recomendações para a prevenção de riscos nas operações de transporte e do armazém.

- 3.1. Segurança operacional do transporte.
- 3.2. Sinalização de riscos.
- 3.3. Equipamento de protecção individual.
- 3.4. O plano de emergência.
- 3.5. Ergonomia e psicologia aplicada ao transporte.
- 3.6. Acções em caso de acidente e emergência: Regras e procedimentos para acção, objectivos de acordo com o tipo de acidente.
- 3.7. Primeiros socorros.
- 3.8. Produtos APQ (Armazenagem de Produtos Químicos) e resíduos perigosos e tóxicos.
- 3.9. Segurança operacional no armazenamento.
- 3.10. Equipamentos e segurança no nível de empilhadoras.
- 3.11. Segurança e motivação no trabalho.
- 3.12. Boas práticas na gestão de materiais e itens e manipulação.

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).

Professor / Formador:

- O Professor ou 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.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve 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: VENDA E ATENDIMENTO AO CLIENTE		
Código: MF145_4	Nível: 4	Duração: 210 Horas
Associado à UC145_4: Vender produtos e serviços através de diferentes canais, atender e informar aos clientes.		

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

	Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1: TÉCNICAS DE VENDA E NEGOCIAÇÃO	UF223
■ UNIDADE FORMATIVA 2: ATENDIMENTO AO CLIENTE	UF224

UNIDADE FORMATIVA 1: UF223 – Técnicas de venda e negociação (120 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Programar o desempenho das vendas a partir de parâmetros comerciais e o posicionamento de diferentes empresas ou entidades.

CA 1.1. A partir de informações sobre os objectivos da venda, 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 para as características, necessidades e potencial de compra de clientes diferentes, definindo:

- Rotas para aperfeiçoar o tempo e o custo.
- Número e frequência de visitas.
- Linhas e espaço de manobra para a realização dos objectivos.
- Argumentação das vendas.
- Classificação dos clientes de acordo com critérios objectivos de perfis e hábitos de consumo.
- Actualização das informações dos clientes.

CA 1.2. Agendar entrevistas de vendas, definindo os objectivos 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 1.3. Usar meios de comunicação (correio, telefone, e-mail e outros) para contactar com os clientes, enviar informações e organizar a entrevista de venda.

C2: Elaborar argumentos de vendas, fazer propostas para melhorar o posicionamento do produto no mercado, a fidelização dos clientes e aumento das vendas.

CA 2.1. Analisar os tipos de cliente, as variáveis que intervêm no seu comportamento e suas necessidades e motivações de compra.

CA 2.2. Preparar argumentos de vendas, incluindo pontos fortes e fracos do produto, destacando suas vantagens sobre a concorrência e propondo técnicas de vendas apropriadas.

CA 2.3. Antecipar possíveis objecções dos clientes e definir argumentos adequados para a sua eventual contestação.

CA 2.4. Usar objecções e sugestões dos clientes como um elemento de opinião para melhoria do produto e/ou serviços assim como dos argumentos de vendas.

C3: Programar técnicas de vendas e de fecho apropriadas a diferentes situações comerciais.

CA 3.1. Identificar o tipo e o perfil do vendedor profissional.

CA 3.2. Identificar as fases do processo de venda de um produto ou serviço e as acções que devem ser desenvolvidas, seguindo as características do cliente.

- CA 3.3.** Aplicar técnicas de apresentação, demonstração e argumentação de produtos e serviços, ressaltando suas qualidades, diferenciando-o da concorrência com os argumentos apropriados e utilizando, se necessário, software apropriado.
- CA 3.4.** Usar técnicas de venda para lidar com os clientes, evidenciando certos aspectos da operação, dentro dos limites estabelecidos de desempenho.
- CA 3.5.** Numa simulação de uma venda com um cliente:
- Identificar a tipologia do cliente e suas necessidades de compra, realizando as perguntas oportunas.
 - Lidar com assertividade e contestar as objecções dos clientes por meio dos argumentos e as técnicas apropriadas, minimizando suas hostilidades.
 - Aplicar técnicas para estimular distintas vendas adicionais ou substitutas.
 - Aplicar técnicas de fecho de vendas com foco na comunicação não verbal.
- C4: Criar os documentos resultantes da execução da venda, aplicando a normativa de acordo com os objectivos definidos.**
- CA 4.1.** Especificar a documentação profissional necessária para desenvolver as operações de compra e venda.
- CA 4.2.** Identificar e interpretar a normativa do contrato de venda e as regras de facturação.
- CA 4.3.** Dada a caracterização de um produto ou serviço, o objectivo comercial e as condições de base de venda, preparar a oferta para ser apresentada ao cliente.
- CA 4.4.** 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, se necessário, o software apropriado.
- CA 4.5.** Aplicar normas de segurança e confidencialidade e analisar a importância da garantia da protecção dos dados pessoais nas operações comerciais.
- CA 4.6.** Executar 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 4.7.** Utilizar as ferramentas de gestão (*Customer Relationship Management* - CRM) para gerir a informação dos clientes.
- C5: Aplicar técnicas de negociação das condições das operações comerciais para chegar a acordos com clientes e fornecedores.**
- CA 5.1.** Analisar as variáveis que afectam um processo de negociação, como o ambiente, os objectivos, o tempo, a informação da outra parte, a relação de poder entre as partes e os limites da negociação.
- CA 5.2.** Caracterizar os diferentes estilos de negociação, analisando suas vantagens e desvantagens em cada caso.
- CA 5.3.** Identificar os estágios básicos de um processo de negociação comercial e as acções que precisam ser desenvolvidas em cada uma das fases.
- CA 5.4.** Fazer a preparação eficaz de um processo de negociação comercial previamente definida.
- CA 5.5.** Aplicar as técnicas de negociação adequadas em transacções de vendas diferentes para chegar a um acordo positivo dentro dos limites estabelecidos e as margens.
- CA 5.6.** Aplicar técnicas para fechar diferentes aspectos das operações de venda, tais como: características do produto/serviço, prazos, lugares de entrega, preço ou meios de pagamento.
- CA 5.7.** Identificar e preencher a documentação derivada das operações de compra e venda.

Conteúdos:

1. A gestão profissional de venda.

- 1.1. Conceito e Objectivos de Vendas.
- 1.2. O Vendedor profissional:

- 1.2.1. Tipos de vendedor: visitante, agente comercial, vendedor técnico, dependente ou outros;
- 1.2.2. Perfil: conhecimentos, habilidades e atitudes pessoais;
- 1.2.3. Formação básica e aperfeiçoamento do vendedor;
- 1.2.4. Carreira profissional.
- 1.3. Organização do trabalho do vendedor profissional:
 - 1.3.1. Planeamento de trabalho: a agenda;
 - 1.3.2. Gestão de tempo e rotas: anual, mensal e semanal;
 - 1.3.3. A Visita comercial;
 - 1.3.4. Argumentos de vendas: conceito e estrutura;
 - 1.3.5. Prospeção e pesquisa de clientes;
 - 1.3.6. Gestão da carteira de clientes. Aplicativos de gestão de relacionamentos com clientes ("*Customer Relationship Management*" - CRM);
 - 1.3.7. Planeamento de visitas: Previsão de tempo, frequência e gestão de rotas. Ferramentas de gestão de tarefas e planeamento de visitas;
 - 1.3.8. Controlo e Avaliação das operações de venda realizadas

2. Os processos de venda.

- 2.1. Tipos de venda.
- 2.2. Fases do processo de vendas.
- 2.3. Preparação de venda:
 - 2.3.1. Conhecimento do produto;
 - 2.3.2. Conhecimento do cliente.
- 2.4. Aproximação ao cliente:
 - 2.4.1. Identificação das necessidades do consumidor;
 - 2.4.2. Tipos de cliente: critérios de segmentação;
 - 2.4.3. Critérios de classificação das necessidades;
 - 2.4.4. Hábitos e comportamento do consumidor;
 - 2.4.5. O processo de decisão de compra;
 - 2.4.6. Comportamento do vendedor e o consumidor no ponto de venda.
- 2.5. Análise do produto/serviço:
 - 2.5.1. Tipos de produtos de acordo com o ponto de venda e estabelecimento;
 - 2.5.2. Atributos e características dos produtos e serviços: características comerciais, técnicas e comunicacionais;
 - 2.5.3. Recursos e produtos de acordo com o ciclo de vida de produto;
 - 2.5.4. Formas de apresentação: embalagem e acondicionamento;
 - 2.5.5. Condições de utilização;
 - 2.5.6. Preço: Comparações;
 - 2.5.7. Marca;
 - 2.5.8. Publicidade;
 - 2.5.9. Adequação da venda ao canal de distribuição.
- 2.6. O argumento de vendas:
 - 2.6.1. Informações sobre o produto para venda profissional;
 - 2.6.2. Os argumentos do vendedor;
 - 2.6.3. Selecção de argumentos de venda;
 - 2.6.4. Aproveitar as objecções e sugestões dos clientes para melhoria da venda.

3. Aplicação de técnicas de vendas.

- 3.1. Técnicas de Vendas.
- 3.2. Apresentação e demonstração do produto/serviço.
- 3.3. Apresentação a um grande número de clientes.

- 3.4. Argumentação comercial.
- 3.5. Técnicas de contestação das objecções.
- 3.6. Técnicas de persuasão para a compra.
- 3.7. Venda cruzada: vendas adicionais e de substituição.

4. Processo de Negociação dos termos de uma transacção comercial.

- 4.1. Conceito e tipos de negociação.
- 4.2. Fases de um processo de negociação:
 - 4.2.1. Preparação da negociação;
 - 4.2.2. Desenvolvimento da negociação;
 - 4.2.3. Pacto ou acordo.
- 4.3. Relações de negociação.
- 4.4. Variáveis básicas de negociação: ambiente, objectivos, tempo, informação, limites de negociação e a relação de forças entre as partes.
- 4.5. Diferentes estilos de negociação. Atitude dura-agressiva, atitude submissa-serviçal e atitude de cooperação e diálogo.
- 4.6. Qualidades de bom negociador.
- 4.7. Regras para o sucesso em negociações.
- 4.8. Estratégias e tácticas de negociação.
- 4.9. Seguimento das negociações.

5. A documentação de venda de produtos e serviços

- 5.1. Documentos comerciais:
 - 5.1.1. Ordem de encomenda;
 - 5.1.2. Recepção;
 - 5.1.3. Factura;
 - 5.1.4. Prova de pagamento e entre outros.
- 5.2. Regras e usos comuns na documentação comercial.
- 5.3. Elaboração da documentação.
- 5.4. Classificação e tratamento da documentação.
- 5.5. Arquivo da documentação comercial.
- 5.6. 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 correcta 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, tendo em conta um tópico específico e expressá-lo oralmente à frente de um grupo.
- CA 1.9. Aplicar técnicas de comunicação telefónica e electrónicas 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 electrónico).
- 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 activa 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 protecção 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 acções necessárias para realizá-lo.
- CA 3.2. Caracterizar os serviços pós-venda e de atendimento ao cliente efectuados para manter o relacionamento com os clientes e garantir a sua completa satisfação.
- CA 3.3. Descrever os critérios e procedimentos a utilizar para efectuar um controlo de qualidade de serviço de atendimento ao cliente e de serviço de pós-venda.
- CA 3.4. Numa simulação de carteira de clientes de uma empresa, seleccionar aqueles que possam ser parte de um programa de fidelização com critérios comerciais e utilizando, se for 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, a segurança, a disponibilidade e a confidencialidade das informações armazenadas.

- CA 5.1. Descrever os objectivos 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. Registar 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 protecção 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 electrónica (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 correctivas.
- 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 protecção 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. Protecção 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 Serviço pós-venda.
- 8.3. Importância e modalidades de serviços pós-venda e fidelização de clientes.
- 8.4. Técnicas de fidelização de clientes.
- 8.5. A confiança nas relações comerciais.

Outras capacidades associadas ao módulo

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

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).

Professor / Formador:

- O Professor ou 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.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.

- O professor ou formador deve 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 ECONÓMICA E FINANCEIRA DO TRANSPORTE E LOGÍSTICA		
Código: MF157_5	Nível: 5	Duração: 160 Horas
Associado à UC157_5: Realizar a gestão económica e financeira na empresa de transporte e logística.		

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Obter e analisar informação sobre meios de financiamento e pagamento e ajudas públicas para facilitar as operações de transporte e logística.

- CA 1.1. Analisar informações sobre meios de pagamento, fontes de financiamento das operações de transporte e logística tais como aquisição de veículos, maquinaria e outros activos e suas condições.
- CA 1.2. Explicar os meios de pagamento através da Internet, bem como os sistemas de certificação digital.
- CA 1.3. Identificar informações sobre possíveis incentivos e subvenções nas operações de transporte e logística em Cabo Verde.
- CA 1.4. Explicar as diversas formas de crédito e respectivos custos.
- CA 1.5. Esclarecer os riscos e os custos dos diferentes meios de pagamento.
- CA 1.6. Num caso prático de uma operação de transporte:
 - Seleccionar as alternativas financeiras mais vantajosas em função dos custos financeiros, o nível de risco e as garantias exigidas pelas entidades financeiras.
 - Identificar os requisitos necessários para assegurar a obtenção de um financiamento em tempo útil.
- CA 1.7. Num caso prático de uma operação de transporte e logística:
 - Identificar fontes e agências que fornecem informações sobre subvenções e ajuda na actividade do transporte e a logística.
 - Identificar os subsídios e ajudas públicas que existirem para a compra e a renovação da frota, combustível, inovações ou outros.
- CA 1.8. Num caso prático de solicitação de ajudas, preencher a documentação necessária para sua obtenção nos modelos e prazos estipulados e identificar os organismos competentes.

C2: Seleccionar produtos e fórmulas financeiras, comparando diferentes alternativas, para cobrir as necessidades financeiras dos diferentes tipos de operações de transporte e logística.

- CA 2.1. Identificar as fases, e os requisitos e exigências aplicáveis ao processo para a obtenção de créditos e empréstimos.
- CA 2.2. Listar os critérios e a documentação necessária para obter um empréstimo de uma instituição financeira.
- CA 2.3. Identificar as garantias e fianças bancárias necessárias para exercer a actividade de transporte e logística.
- CA 2.4. Explicar os serviços bancários disponíveis - desconto de efeitos *factoring*, adiamento de dívidas, avais, garantias ou outros – nas instituições financeiras.
- CA 2.5. Explicar os instrumentos de crédito e financiamento existentes no domínio do transporte e da logística.
- CA 2.6. Diferenciar aspectos negociáveis com instituições financeiras para obter recursos financeiros nas melhores condições.
- CA 2.7. Explicar as características e condições para o adiamento do pagamento, desconto de efeitos no comércio, *factoring* ou outras formas vantajosas de financiamento de actividades ou operações.

- CA 2.8.** Diferenciar as variáveis envolvidas nas operações de "leasing" na compra de veículos ou outros activos.
- CA 2.9.** Diferenciar as variáveis envolvidas do reembolso, especificando a maneira de calcular de acordo com os sistemas mais utilizados de amortização.
- C3: Gerir a compra e aluguer de veículos, peças de reposição ou outros activos necessários em operações de transporte e logística, indicando o investimento necessário, recursos financeiros e financiamento ideal.**
- CA 3.1.** Descrever as necessidades dos activos e fornecimento de produtos habituais em diferentes tipos de empresas de transporte.
- CA 3.2.** Explicar as fases e as principais diferenças no processo de compra, venda e aluguer de veículos, combustíveis, peças e outros activos necessários às empresas de transporte e logística.
- CA 3.3.** Definir os principais parâmetros e custos que compõem a solicitação de uma oferta para um revendedor de veículos industriais, fornecedores de peças de reposição e fornecedor de combustível entre outros.
- CA 3.4.** Determinar os sistemas e técnicas de pesquisa de fornecedores para a compra de veículos e de peças de reposição.
- CA 3.5.** Identificar as vantagens e desvantagens de mercado da primeira e segunda mão e de arrendamento para satisfazer as necessidades das empresas de transporte e logística.
- CA 3.6.** Calcular o investimento necessário para a aquisição e renovação de veículos, peças de reposição, combustível ou outros serviços de manutenção.
- CA 3.7.** Calcular e interpretar os rácios de rentabilidade do investimento como o Valor Actual Líquido (VAL), a Taxa Interna de Rentabilidade (TIR) e Prazo de Retorno do Investimento a partir dos custos e da projecção de receitas, aplicando as fórmulas adequadas.
- CA 3.8.** Identificar diferentes alternativas de investimento e a forma de financiamento para a aquisição de activos.
- CA 3.9.** A partir de casos práticos de propostas de fornecedores para compra ou aluguer dos activos, analisar as condições das ofertas, tais como prazos de entrega, preços, condições de pagamento, serviços adicionais, ou outros.
- CA 3.10.** Num caso prático de financiamento de operações de transporte e logística, calcular os principais rácios de rentabilidade.
- C4: Preparar facturas e recibos em vários casos de cobrança e pagamento das operações e contratos acordados com clientes e fornecedores de serviços de transporte e logística e de liquidação dos impostos e taxas decorrentes de tais operações.**
- CA 4.1.** Identificar os vários elementos, tipos e estrutura de um recibo ou de uma factura respeitando as regras, formas e costumes do comércio.
- CA 4.2.** Identificar os impostos sobre os serviços de transporte e logística em suas várias formas e taxas aplicáveis em cada caso.
- CA 4.3.** Interpretar os aspectos mais relevantes do IVA nos serviços de transporte.
- CA 4.4.** Descrever o processo de transferências bancárias e as comissões e despesas decorrentes do uso de contas correntes.
- CA 4.5.** Explicar as vantagens das letras e outros títulos comerciais, diferenciando os elementos que os distinguem.
- CA 4.6.** Identificar as consequências do não cumprimento dos prazos de pagamentos de acordo com a regulamentação em vigor.
- C5: Analisar informações sobre a rentabilidade, solvência e eficiência das actividades de transporte e logística.**
- CA 5.1.** Interpretar a situação económica e os resultados da actividade de transporte e logística a partir dos saldos da conta de resultados, considerando as receitas e as despesas durante o período de actividade.

- CA 5.2.** Analisar e interpretar informação sobre estados financeiros - folha de balanço e demonstração de resultados, relatório de seguimento de custos e outros.
- CA 5.3.** Calcular coeficientes e rácios de liquidez e solvência de actividade de transporte e logística aplicando as fórmulas financeiras.
- CA 5.4.** Num caso prático de empresa de transporte e logística calcular o limiar de rentabilidade da actividade (ponto de equilíbrio) tendo em conta o rendimento por vendas, custos fixos, custos variáveis e informações da contabilidade recolhida dos estados financeiros, demonstração de resultados e balanço.
- CA 5.5.** Calcular e interpretar rácios financeiros e de rotação a partir de diferentes informações de contas anuais.
- CA 5.6.** Num caso prático de empresa de transporte e logística e a partir de informação económica financeira devidamente caracterizada deduzir o nível de liquidez, a solvência e a rentabilidade da organização e comparar com o sector.
- CA 5.7.** Deduzir as implicações financeiras da análise de rácios financeiros.

Outras capacidades associadas ao módulo

- Capacidade de Análise;
- Assertividade;
- Capacidade de Argumentação;
- Método;
- Precisão;
- Responsabilidade;
- Sentido de Orientação;
- Raciocínio Lógico.

Conteúdos

1. Gestão económica e financeira e análise de investimentos no âmbito das actividades do transporte e da logística.

- 1.1. Gestão financeira em empresas de transporte e logística. Conceito e tipos.
- 1.2. Necessidades de investimento da empresa de transporte e logística.
- 1.3. Dimensão financeira do investimento: avaliação e selecção de investimentos.
- 1.4. Equilíbrio entre investimento e financiamento. Métodos de avaliação e selecção: Valor Actual Líquido (VAL), Taxa Interna de Rentabilidade (TIR).
- 1.5. Limiar de rentabilidade dos investimentos. Cálculo de ponto de equilíbrio. Cálculo do risco financeiro.
- 1.6. Financiamento da actividade com capital próprio ou alheio: vantagens e desvantagens.
- 1.7. Modalidades de financiamento e produtos financeiros em matéria de transportes e logística. Empréstimos e créditos.
- 1.8. Outras formas de financiamento: *Factoring*, *leasing* e *renting*. Negociação dos recursos financeiros com bancos.
- 1.9. Documentação necessária numa operação de *Leasing* ou *renting*.
- 1.10. Legislação sobre *leasing* e *renting*.

2. Gestão de cobrança, pagamentos e facturação na actividade do transporte e da logística.

- 2.1. Operações de facturação e contabilização das facturas.
- 2.2. Características e modelos de facturas e recibos. Descontos, sobretaxas e taxas nas contas.
- 2.3. Fórmulas para cálculo.
- 2.4. Análise de custos e riscos inerentes a diferentes meios de pagamento.
- 2.5. Tributação nas operações de transporte e logística: IVA e Outros impostos.
- 2.6. Gestão dos recebimentos e pagamentos na actividade de transporte e logística.
- 2.7. Meios e documentos de facturação: cheque, nota promissória, transferência, etc.

2.8. Comparação dos desvios entre vendas, cobranças e pagamentos.

3. Gestão de compras nas actividades de transportes e logística.

- 3.1. As compras: detecção de necessidades.
- 3.2. Técnicas de análise das propostas e selecção de fornecedores.
- 3.3. Parâmetros de decisão. Análise das condições das ofertas apresentadas.
- 3.4. Registo de fornecedor.
- 3.5. Preparação de documentos relativos a compras e aluguer de veículos ou de outros.
- 3.6. Descontos. Impostos. Transporte. Custos financeiros. Garantias.
- 3.7. Orçamento de controlo para compras.
- 3.8. Cumprimento dos prazos nas operações de cobrança.

4. Avaliação económica e financeira da actividade do transporte e da logística.

- 4.1. Conceito de avaliação económica e financeira das operações de transporte e logística.
- 4.2. Sistema de Normalização Contabilístico e Relato Financeiro.
- 4.3. Instrumento de análise económico-financeira: Balanço, Demonstração de Resultados, Demonstração de Fluxo de Caixa, etc.
- 4.4. Interpretação e análise de informações de contabilidade: estudo da rentabilidade da actividade.
- 4.5. Estrutura financeira da empresa. Contabilidade analítica.
- 4.6. Rácios financeiros básicos: cálculo e interpretação dos resultados.
- 4.7. Solvabilidade e liquidez da empresa. Cálculo do ponto de equilíbrio com base nos custos fixos e variáveis.
- 4.8. Análise financeira das contas anuais.
- 4.9. Previsões financeiras a médio e longo prazo: controlo de orçamento e gestão.
- 4.10. Controlo de custos variáveis.
- 4.11. Uso de folhas de cálculo adaptadas à análise e cálculo financeiro.
- 4.12. Utilização de *softwares* para análise económica e financeira.

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).

Professor / Formador:

- O Professor ou 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.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve 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: OPERAÇÕES DE TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO DE MERCADORIAS		
Código: MF158_5	Nível: 5	Duração: 220 Horas
Associado à UC158_5: Planificar, organizar e controlar operações de transporte e distribuição nacional de mercadorias.		

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

	Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1: GESTÃO DE OPERAÇÕES DE TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO DE MERCADORIAS	UF234
■ UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA, HIGIENE E PROTEÇÃO AMBIENTAL NAS ATIVIDADES DE TRANSPORTE E LOGÍSTICA	UF232

UNIDADE FORMATIVA 1: UF234 – Gestão de operações de transporte e distribuição de mercadorias (180 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Descrever a estrutura e o funcionamento do departamento de tráfego em empresas de transporte e logística, identificando métodos de organização do trabalho.

- CA 1.1. Identificar as regras relativas à organização do transporte de mercadorias, as saídas e a logística.
- CA 1.2. Identificar as fases e operações do processo de prestação do serviço de transporte de mercadorias com os equipamentos e recursos humanos envolvidos.
- CA 1.3. Analisar as funções e a organização de um departamento de tráfego de mercadorias e a sua relação com outros departamentos.
- CA 1.4. Identificar os tipos de relatórios que precisam ser desenvolvidos num departamento de tráfego ou exploração nas empresas de transporte.

C2: Planear e programar serviços de transporte de mercadorias calculando previsões de tráfego com critérios económicos e organizacionais.

- CA 2.1. Identificar os parâmetros envolvidos no planeamento das operações de transporte de mercadorias.
- CA 2.2. Identificar as redes de transporte usadas habitualmente, definidas geograficamente, descrevendo suas características.
- CA 2.3. Elaborar rotas dos serviços de transporte, de carga completa e fraccionária, minimizando os tempos e percursos usando programas de computador com o melhor *layout* possível, com base no número e tipo de veículos, número de pontos de distribuição/coleção, quantidade e o tipo de mercadorias, usando o mapeamento da área.
- CA 2.4. Seleccionar o meio de transporte adaptado a cada tipo de operação, analisando as características técnicas, autorizações e equipamentos requeridos.
- CA 2.5. Identificar os casos em que são necessárias autorizações especiais de acordo com as regras aplicáveis aos diferentes tipos de carga (mercadorias perigosas, volumosas, perecíveis e transporte de animais vivos).
- CA 2.6. Identificar as regras sobre pesos e dimensões dos veículos.
- CA 2.7. Explicar as técnicas e precauções gerais a ter em conta no carregamento e descarga de mercadorias, distribuição, arrumação e ajuste no veículo, em particular nos contentores com cargas de grandes dimensões, e identificar os meios de protecção das mercadorias.
- CA 2.8. Seleccionar diferentes tipos de dispositivos para manutenção e carga de mercadorias (contentores, palhetes, etc.).

- CA 2.9. Conhecer as regras de segurança relativas ao transporte de mercadorias perigosas e residuais.
- C3: Analisar os requisitos do pessoal de tráfego com base no tipo de operação aplicando os regulamentos em vigor no sector.**
- CA 3.1. Especificar as qualificações necessárias ao pessoal de transporte e logística.
- CA 3.2. Examinar as funções e responsabilidades do pessoal de tráfego decorrentes da prestação de serviço de transporte e logística.
- CA 3.3. Estabelecer procedimentos de actuação no caso de acidentes e procedimentos adequados para prevenir a reincidência.
- CA 3.4. Identificar as regras relativas aos tempos de condução dos condutores, tempos de descanso e de trabalho, analisando as informações gravadas no tacógrafo.
- C4: Identificar os sistemas para controlo de qualidade e meio ambiente nos serviços de transporte e logística.**
- CA 4.1. Identificar os parâmetros que medem a qualidade do serviço de transporte de mercadorias.
- CA 4.2. Analisar os impactos ambientais das operações de transporte e logística e as regras e exigências dos mesmos.
- CA 4.3. Analisar os incidentes mais comuns que podem surgir na implementação de um serviço de transporte, tendo em conta os diferentes tipos de cargas (carga geral, mercadorias de dimensões especiais, perigosas, perecíveis e animais vivos).
- CA 4.4. Analisar eventuais reclamações decorrentes de contratos de transporte e logística de mercadorias.
- CA 4.5. Aplicar medidas preventivas para combater a poluição do ar pelas emissões dos veículos, bem como contra o ruído.
- C5: Gerir documentos administrativos das operações de transporte e distribuição, aplicando os procedimentos administrativos.**
- CA 5.1. Identificar as agências e instituições competentes no domínio dos transportes.
- CA 5.2. Explicar os regulamentos que regem as actividades de transporte e distribuição.
- CA 5.3. Identificar a documentação dos meios de transporte dependendo do tipo de operação e das normas e regulamentos em vigor no sector.
- CA 5.4. Analisar as condições de acesso à actividade de transporte nacional, especificando os tipos de requisitos para a obtenção das autorizações.
- CA 5.5. Identificar os documentos administrativos necessários e os organismos competentes para o processamento das autorizações de transporte, de acordo com a regulamentação em vigor.
- CA 5.6. Analisar o fluxo de informação e a documentação gerada pela prestação do serviço de transporte e logística.
- CA 5.7. Seleccionar os documentos exigidos para a conclusão dos serviços de transporte e logística.
- CA 5.8. Identificar os tipos de contratos habituais nas actividades de transporte e distribuição e os direitos e obrigações resultantes.
- CA 5.9. Seleccionar o modelo de contrato que melhor se adapte a uma operação de transporte e distribuição, e preencher modelos de contrato de transporte para diferentes operações.
- C6: Analisar diferentes tipos de seguros, garantias e responsabilidades para as actividades de transporte e/ou logística e as acções decorrentes da sua aplicação.**
- CA 6.1. Identificar as regras fundamentais que regem o seguro em matéria de transportes e logística.
- CA 6.2. Explicar os elementos que caracterizam o contrato de seguro, os diferentes tipos, as garantias e as obrigações correspondentes.
- CA 6.3. Seleccionar o tipo de seguro mais adequado para diferentes operações de transporte e/ou logística.
- CA 6.4. Analisar a cobertura dos riscos de tipos de apólices mais usadas nos seguros de transporte e logística, diferenciando as cláusulas gerais das particulares.

- CA 6.5.** Calcular o custo do seguro, definindo as variáveis que o determinam.
- CA 6.6.** Explicar o procedimento para a reivindicação e a compensação dos sinistros assegurados nas operações de transporte ou logística.
- CA 6.7.** Determinar as responsabilidades e a compensação de cada uma das partes em caso de incidente numa operação de transporte ou logística.
- CA 6.8.** Calcular a compensação correspondente num acidente de operação de transporte e/ou logística.
- CA 6.9.** Preparar a documentação necessária para a gestão de uma apresentação de sinistro.

Outras capacidades associadas ao módulo

- Atitude activa;
- Dinamismo;
- Empatia;
- Escolha activa;
- Ordem e sistematização;
- Rigor e precisão na programação da rota, medido e calculando os custos inerentes;
- Rigor e precisão nas informações fornecidas no processo;
- Sentido de responsabilidade.

Conteúdos

1. Análise do sector e do mercado de transporte.

- 1.1. Informações gerais sobre o sector e a actividade de transporte.
- 1.2. Autoridades reguladoras do sector.
- 1.3. Classificação dos diferentes tipos de centros de logística e transporte e infra-estrutura.
- 1.4. Associações e outras entidades ligadas ao sector dos transportes.
- 1.5. Análise comparativa de diferentes meios de transporte: os tipos de mercadorias transportadas em cada módulo.
- 1.6. Intermodalidade.

2. Organização de serviços de transporte.

- 2.1. Organização dos serviços de transporte.
- 2.2. Determinação da procura de serviços de transporte.
- 2.3. Dimensionamento da frota.
- 2.4. Critérios de selecção do veículo.
- 2.5. Planeamento de rota.
- 2.6. Circuitos regulares e técnicos de transporte.
- 2.7. Organização da rede de colaboradores, delegações e centros operacionais.
- 2.8. Planeamento de operações de tráfego.
- 2.9. Colaborações com os operadores de transportes.

3. Planeamento de rotas.

- 3.1. Distribuição: Conceito e tipos.
- 3.2. Serviços de curta, média e longa distância.
- 3.3. Planeamento de rotas de longa distância.
- 3.4. Programação de horários.
- 3.5. Centros de distribuição de carga e de conexão.
- 3.6. Subcontratação de transporte de cargas.
- 3.7. Comercialização dos excedentes da capacidade da frota.
- 3.8. Alocação de cargas em veículos. Consolidação de cargas.
- 3.9. Geração de registos de documentação e Viagem.
- 3.10. Controlo da actividade dos veículos.

4. Gestão e controlo das operações de tráfego.

- 4.1. Acompanhamento das operações de transporte. O plano de controlo e rastreio do transporte.
- 4.2. Tecnologia da informação e sistemas de informação e controlo electrónico. Posicionamento dos veículos e rastreabilidade de mercadorias. Tacógrafo e controlo da actividade dos condutores.
- 4.3. Rastreabilidade de informações.
- 4.4. Participação dos acidentes e avarias.
- 4.5. Documentação de seguimento; Livro de registos da carga de trabalho. Disponibilidade de veículos e condutores. Informação diária de operações e circulação de veículos.
- 4.6. Gestão dos condutores. Controlo dos Processos individuais dos condutores.
- 4.7. Manutenção e gestão de frotas de veículos.
- 4.8. Aplicações informáticas de gestão, informação, comunicação e controlo de frotas de transporte.

5. Os seguros no transporte e logística.

- 5.1. Legislação no domínio dos seguros.
- 5.2. O contrato de seguro: características essenciais.
- 5.3. Tipos de seguros. Responsabilidade das pessoas e seguro de mercadorias. Garantias e obrigações.
- 5.4. Cobertura dos riscos.
- 5.5. Apólices de seguros: Apólices nos diferentes modos de transporte.
- 5.6. O custo do seguro: os prémios.
- 5.7. Gestão da documentação de seguro relacionados com as implicações decorrentes da actividade de transporte.
- 5.8. Processos de declaração dos créditos.
- 5.9. Responsabilidade jurídica e económica da transportadora. Cálculo da compensação.
- 5.10. Gestão do incidente.

6. Análise dos diferentes tipos de contratos comerciais em matéria de transporte e logística.

- 6.1. O contrato de transporte rodoviário/ferroviário, marítimo, aéreo e multimodal.
- 6.2. O contrato de transporte. Responsabilidades decorrentes da prestação do serviço de transporte. Definição das condições dos contratos.
- 6.3. O contrato de arrendamento.

UNIDADE FORMATIVA 2: UF232 – Segurança, higiene e protecção ambiental nas actividades de transporte e logística (40 HORAS)

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Identificar acidentes e riscos inerentes à área de logística e às operações de transporte, manuseio, carga e descarga de mercadorias e operações de armazém.

- CA 1.1. Descrever os incidentes e acidentes mais comuns que podem ocorrer no armazém e nas actividades de transporte de carga e descarga e manuseio de mercadorias.
- CA 1.2. Identificar os factores de risco mais importantes nas actividades dos trabalhadores no âmbito da logística.
- CA 1.3. Identificar os elementos de risco e de acidente nas operações de transporte.
- CA 1.4. Descrever as cargas físicas e mentais que possam surgir em relação às actividades e movimentos de mercadorias no armazém, dentro e fora do veículo.
- CA 1.5. Num caso de manuseamento, carga e descarga de mercadorias, preparação de encomendas e movimentos internos de armazém:
 - Identificar os principais factores de risco no exercício da actividade profissional e as medidas colectivas de controlo de risco.
 - Descrever cargas físicas e mentais que podem ser produzidas na actividade.
 - Descrever as medidas de segurança apropriadas e os meios necessários de protecção no caso de probabilidades de pequenos incêndios no ambiente de trabalho.

C2: Analisar os procedimentos de prevenção de riscos e de acidentes no trabalho nas operações de logística, transporte e armazenamento e aplicar as medidas preventivas e de protecção da segurança e da saúde de acordo com as regras e normativa em vigor.

- CA 2.1. Identificar práticas habituais para promover acções preventivas básicas, tais como a ordem, limpeza, sinalização e manutenção em geral, dos estaleiros e áreas para carga e descarga de veículos.
- CA 2.2. Identificar e desenvolver comportamentos seguros e o uso adequado das equipas de trabalho e protecção de modo a promover o interesse e a cooperação dos trabalhadores na acção preventiva.
- CA 2.3. Explicar a necessidade de desenvolver um plano de prevenção de riscos com base nas regras aplicáveis, a agenda de trabalho.
- CA 2.4. Descrever os procedimentos de acompanhamento e de controlo de um plano de segurança definindo alternativas em caso de acidentes e incêndios.
- CA 2.5. Caracterizar as várias medidas a tomar em caso de acidentes no manuseamento das mercadorias e movimentos de carga e descarga com empilhadoras.
- CA 2.6. Avaliar a aplicação da ergonomia em determinados lugares relacionados com a operação do transporte e armazenagem.
- CA 2.7. Descrever o procedimento geral a seguir em caso de acidente no armazém e no carregamento e descarregamento de veículos.
- CA 2.8. A partir de diferentes casos de pequenos incidentes no ambiente de trabalho de operações de transporte e manuseio de mercadorias, descrever as medidas de segurança apropriadas e os meios de protecção necessários.

Outras capacidades associadas ao módulo

- Atitude activa.
- Dinâmico.
- Empatia.
- Escolha activa.
- Ordem e sistematização.
- Rigor e precisão na programação da rota, medido e calculando os custos inerentes.

- Rigor e precisão nas informações fornecidas no processo.
- Sentido de responsabilidade.

Conteúdos

1. Segurança nas operações de transporte e Armazém.

- 1.1. Conceito e definição de segurança.
- 1.2. Técnicas de segurança nas operações de transporte.
- 1.3. Técnicas de segurança nas operações de armazenamento.
- 1.4. Segurança preventiva.
- 1.5. Protecção individual e colectiva: protecção no fluxo logístico dos materiais e mercadorias.
- 1.6. Acidentes de trabalho nas operações de transporte. Acidentes específicos de acordo com a área de trabalho.
- 1.7. Acidentes de trabalho no armazém. Acidentes específicos de acordo com o espaço de trabalho.
- 1.8. Design do armazém e trabalho de segurança.

2. Prevenção e avaliação geral dos riscos.

- 2.1. Avaliação e controlo dos riscos.
- 2.2. Análise das condições de trabalho e saúde.
- 2.3. Factores de risco, físico e mental:
 - 2.3.1. Identificação dos factores de risco;
 - 2.3.2. Processos em armazém e factores de risco associados;
 - 2.3.3. Riscos específicos de acordo com o espaço de trabalho;
 - 2.3.4. Legislação vigente em matéria de mercadorias perigosas e outros.
- 2.4. Factores higiénicos.
- 2.5. Factores de processo e ergonómicos.
- 2.6. Riscos específicos:
 - 2.6.1. Da actividade de condução;
 - 2.6.2. Associados à carga e descarga de operações;
 - 2.6.3. De funcionamento no armazém.
- 2.7. Controlo de saúde dos trabalhadores.

3. Aplicação das medidas e recomendações para a prevenção de riscos nas operações de transporte e do armazém.

- 3.1. Segurança operacional do transporte.
- 3.2. Sinalização de riscos.
- 3.3. Equipamento de protecção individual.
- 3.4. O plano de emergência.
- 3.5. Ergonomia e psicologia aplicada ao transporte.
- 3.6. Acções em caso de acidente e emergência: Regras e procedimentos para acção, objectivos de acordo com o tipo de acidente.
- 3.7. Primeiros socorros.
- 3.8. Produtos APQ (Armazenagem de Produtos Químicos) e resíduos perigosos e tóxicos.
- 3.9. Segurança operacional no armazenamento.
- 3.10. Equipamentos e segurança no nível de empilhadoras.
- 3.11. Segurança e motivação no trabalho.
- 3.12. Boas práticas na gestão de materiais e itens e manipulação.

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).

Professor / Formador:

- O Professor ou 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.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

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

MF6: INGLÊS COMERCIAL		
Código: MF149_4	Nível: 4	Duração: 200 Horas
Associado à UC149_4: Comunicar em inglês, com um nível de usuário independente, nos relacionamentos e actividades comerciais.		

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês, expressas pelos clientes, intermediários e fornecedores, emitidas no âmbito da actividade comercial.

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

- Atendimento directo ao cliente.
- Tratamento de sugestões e reclamações.
- Procura de informação comercial.
- Informação e assistência sobre produtos e serviços.
- Informação sobre distribuição e entrega dos produtos.
- Encomenda, recepção ou entrega de produtos e serviços.
- Apresentação de produtos e argumentação de venda.
- Negociação, acordo e fecho de compra/venda.
- Venda ou oferta de produtos e/ou serviços.
- Negociação internacional.
- Contratação de serviços.
- Atendimento a fornecedores e intermediários.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Atendimento directo ao cliente.
- Tratamento de sugestões e reclamações.

- Procura de informação comercial.
- Informação e assessoramento sobre produtos e serviços.
- Informação sobre distribuição e entrega dos produtos.
- Encomenda, recepção ou entrega de produtos e serviços.
- Apresentação de produtos e argumentação de venda.
- Negociação, acordo e fecho de venda.
- Venda ou oferta de produtos e/ou serviços.
- Negociação internacional.
- Contratação de serviços.
- Atendimento a fornecedores e intermediários.

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

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

CA 3.3. Utilizar a terminologia técnica comercial assim como os costumes e protocolo comercial na expressão oral em inglês.

C4: Produzir, em inglês, documentos escritos, gramatical e ortograficamente correctos, utilizando um vocabulário amplo próprio do âmbito do comércio.

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

- Atendimento por escrito de procuras informativas de clientes e fornecedores;
- Confirmação de encomendas e serviços por escrito;
- Resolução de reclamações por escrito;
- Preenchimento de documentos de controlo e documentação administrativa;
- Solicitação por escrito de informação a clientes, fornecedores, intermediários e administrações;
- Elaboração de contratos de transacções internacionais.

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

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

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

- Atendimento directo ao cliente.
- Tratamento de sugestões e reclamações.
- Procura de informação comercial.
- Informação e assessoramento sobre produtos e serviços.
- Informação sobre distribuição e entrega dos produtos.
- Encomenda, recepção ou entrega de produtos e serviços.
- Apresentação de produtos e argumentação de venda.
- Negociação, acordo e fecho de venda.
- Venda ou oferta de produtos e/ou serviços.
- Negociação internacional.
- Contratação de serviços.
- Atendimento a fornecedores e intermediários.

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

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

Conteúdos:

1. Comercialização de produtos e serviços em inglês.

- 1.1. Apresentação de produtos e serviços em inglês: características de produtos ou serviços, condições de pagamento e serviços pós-venda, entre outros.
- 1.2. Fórmulas para a expressão e a comparação das condições de venda: instruções de utilização, preços, descontos e acréscimos entre outros.
- 1.3. Fórmulas para o tratamento das objecções cliente/consumidor.
- 1.4. Negociação com fornecedores e intermediários do sector.
- 1.5. Gestão da informação sobre fornecedores, intermediários e preços.

2. Comunicação comercial escrita em inglês.

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

3. Informação e atendimento aos clientes e consumidores em inglês.

- 3.1. Procura de informação ao cliente sobre os produtos e serviços.
- 3.2. Informação e aconselhamento aos clientes.
- 3.3. Terminologia específica das actividades comerciais
- 3.4. Usos e estruturas habituais no atendimento ao cliente:
 - 3.4.1. Formas de saudação;
 - 3.4.2. Apresentações;
 - 3.4.3. Formas de cortesia habituais.
- 3.5. Distinção de estilos, formal e informal, na comunicação oral e escrita com clientes.
- 3.6. Tratamento de reclamações ou queixas dos clientes.
- 3.7. Simulação de situações de atendimento ao cliente e resolução de reclamações com fluidez e naturalidade.

4. Gestão e negociação do comércio internacional em inglês.

- 4.1. Terminologia de operações de comércio exterior.
- 4.2. Preenchimento da documentação em inglês: documentação aduaneira, financeira e de meios de pagamento, apólices de seguro de exportação/importação.
- 4.3. Usos e costumes comuns na gestão de transacções comerciais internacionais.
- 4.4. Negociação em inglês das condições de compra internacional.
- 4.5. Fórmulas de persuasão nas negociações internacionais.
- 4.6. Diferenciação de costumes, convenções e padrões de comportamento de acordo com aspectos culturais dos interlocutores.
- 4.7. Simulação de processos de negociação de importações de produtos.

5. Apresentações comerciais em inglês.

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

6. Gestão de operações de transporte e logística internacional em inglês.

- 6.1. Terminologia das operações de transporte e serviços de logística internacional.
- 6.2. Estabelecimento de condições de transporte.
- 6.3. Preenchimento da documentação dos transportes internacionais.
- 6.4. Simulação de gestão operacional do transporte internacional e logística.

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).

Professor / Formador:

- O Professor ou 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.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve 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).

MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT_COM004
Nível: 5	Duração indicativa: 360 Horas	
Associado a todas as Unidades de Competência		

Capacidades (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Explicar a estrutura e organização da empresa, identificando sua relação com as actividades de transporte e logística e com o tipo de serviço prestado.

- CA 1.1. Reconhecer a estrutura organizacional da empresa e as funções de cada área.
- CA 1.2. Distinguir os elementos que constituem a rede de logística da empresa: fornecedores, clientes, sistemas de produção e armazenamento, entre outros.
- CA 1.3. Identificar os procedimentos de trabalho no desenvolvimento da prestação de serviço.

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

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

C3: Participar na organização e gestão do processo de aprovisionamento e armazenagem de mercadorias, garantindo sua integridade e o melhor uso dos meios e espaços disponíveis.

- CA 3.1. Identificar as necessidades de fornecimento de materiais e produtos.
- CA 3.2. Colaborar na selecção dos fornecedores e na preparação de encomendas.
- CA 3.3. Participar na negociação com fornecedores do contrato de compra ou fornecimento.
- CA 3.4. Colaborar no controlo orçamental do fornecimento e armazenamento de mercadorias.
- CA 3.5. Analisar a organização dos recursos humanos e técnicos do armazém para obter a máxima eficiência.
- CA 3.6. Auxiliar na gestão das ordens de armazém, controlo de inventário e na organização diária das operações e do fluxo de mercadorias.
- CA 3.7. Auxiliar nas operações de logística reversa.
- CA 3.8. Apoiar a resolução de incidentes imprevistos e alegações produzidas no processo de aprovisionamento e armazenamento, de acordo com o plano de qualidade da empresa.

C4: Ajudar no planeamento e programação do serviço de transporte de mercadorias, bem como na alocação dos recursos humanos e materiais necessários.

- CA 4.1. Auxiliar no planeamento do serviço de transporte, calculando previsões de tráfego.
- CA 4.2. Calcular taxas, preço do bilhete ou serviço de transporte, tendo em conta os custos de operação da empresa.
- CA 4.3. Programar o tráfego diário seguindo as ordens recebidas.
- CA 4.4. Auxiliar na gestão dos serviços de transporte, garantindo a conformidade com as regras da segurança e do ambiente.

- CA 4.5.** Participar no controlo das operações e da documentação de trânsito, resolvendo os incidentes e reclamações decorrentes de prestação do serviço.
- CA 4.6.** Controlar a qualidade do serviço prestado, analisando as necessidades dos clientes para otimizar a sua satisfação.
- C5: Realizar gestões administrativas necessárias para o desenvolvimento das actividades da logística e transporte.**
- CA 5.1.** Desenvolver os procedimentos para a obtenção das autorizações de transporte.
- CA 5.2.** Gerir e controlar a documentação dos meios de transporte e do pessoal de tráfego, dependendo do tipo de operação.
- CA 5.3.** Participar na gestão e controlo de seguros necessários para cada actividade.
- CA 5.4.** Gerir a documentação relativa a um sinistro coberto por uma apólice de seguro.
- CA 5.5.** Processar e arquivar as informações geradas nas actividades de transporte e logística.
- C6: Participar na gestão económica e financeira da empresa seguindo as instruções recebidas.**
- CA 6.1.** Realizar operações de cobrança, pagamento e financiamento.
- CA 6.2.** Elaborar e gerir as facturas, recibos e documentos de pagamento.
- CA 6.3.** Executar tarefas de organização, de registo e depósito de documentação gerada.
- CA 6.4.** Participar no processo de contabilidade e fiscalidade da empresa, aplicando a normativa.
- CA 6.5.** Colaborar nas gestões para obter recursos financeiros necessários à actividade da empresa.
- CA 6.6.** Participar na compra ou arrendamento de bens necessários para o funcionamento da empresa.
- CA 6.7.** Observar a elaboração de contratos com clientes e fornecedores.
- CA 6.8.** Analisar a viabilidade do investimento.
- CA 6.9.** Analisar e propor formas de financiamento ao transporte e logística.
- C7: Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês *standard*, expressando e interpretando com fluidez mensagens de complexidade média vinculadas às operações de transporte e logística.**
- CA 7.1.** Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, em situações profissionais, tais como:
- Negociação, acordo e fecho de compra.
 - Contratação de serviços.
 - Atendimento a fornecedores e intermediários.
 - Tratamento de sugestões e reclamações.
 - Informação e assessoramento sobre produtos e serviços.
 - Informação sobre distribuição dos produtos.
 - Encomenda, recepção ou entrega de produtos e serviços.
- CA 7.2.** Resolver situações de interacção em inglês em diferentes condições que afectam a comunicação, tais como:
- Comunicação presencial ou telefónica.
 - Número e características dos interlocutores.
 - Clareza na pronúncia e distintos acentos.
 - Ruído ambiental ou interferências frequentes.

Conteúdos:

1. Identificação da organização de estrutura da empresa.

- 1.1. Actividade da empresa e sua localização no sector do transporte e logística.

- 1.2. Organização de estrutura de empresa: Organograma da empresa. Relação funcional entre departamentos.
- 1.3. Organização logística da empresa: Fornecedores, clientes e canais de distribuição.
- 1.4. Procedimentos de empresa.
- 1.5. Sistema de qualidade.
- 1.6. Sistema de segurança.

2. Aplicação de ética e hábitos de trabalho

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

3. Participação na organização e gestão do processo de aprovisionamento e armazenagem.

- 3.1. Planeamento e controlo de *stocks*. Nível de serviço e segurança. Tamanho ideal de ordens.
- 3.2. O ponto de ordem.
- 3.3. Gestão de compras. Solicitação de propostas e especificações.
- 3.4. Selecção e avaliação de fornecedores. Análise comparativa de ofertas de fornecedores.
- 3.5. Técnicas de negociação.
- 3.6. Seguimento de encomendas. Recepção, identificação e verificação. Controlo de saídas.
- 3.7. Elaboração de orçamentos.
- 3.8. Localização e rastreamento de mercadorias.
- 3.9. Logística reversa.

4. Planeamento, programação e gestão do serviço de transporte.

- 4.1. Planeamento do serviço de transporte. Previsões de tráfego.
- 4.2. Concessões administrativas do transporte.
- 4.3. Elaboração de orçamentos. Cálculo de tarifas e custos. O preço do bilhete.
- 4.4. Tributação das operações de transporte.
- 4.5. Programação de planos de transporte e tráfego diário.
- 4.6. Preparação de rotas.
- 4.7. Gestão do serviço de transporte.
- 4.8. Coordenação da equipa de condutores. Instruções e documentação do pessoal de tráfego.
- 4.9. Controlo de operações e documentação do serviço de transporte.
- 4.10. Sistemas de localização do veículo. O tacógrafo.
- 4.11. Resolução de incidentes, consultas e reclamações. A qualidade de serviço.
- 4.12. Protecção física das mercadorias.
- 4.13. Medidas de segurança no carregamento e estiva das mercadorias.

5. Participação na gestão económica e financeira da empresa.

- 5.1. Operações de cobrança, pagamento e financiamento da venda de produtos e serviços.
- 5.2. Organização, de registo e depósito de documentação gerada. Facturas, recibos e documentos de pagamento.
- 5.3. Processo e normativa de contabilidade e fiscalidade da empresa.
- 5.4. Gestão de compras e alugueres.
- 5.5. Contratação. Elaboração de orçamentos.
- 5.6. Impostos nas actividades de transporte e logística.

6. Gestão administrativa do transporte e da logística.

- 6.1. Gestão administrativa de transporte.
- 6.2. Autorizações para transporte.
- 6.3. O pessoal de tráfego: certificados, formação e recrutamento, obrigações e responsabilidades.
- 6.4. Tempos de condução e de repouso.
- 6.5. Contratos de seguro.
- 6.6. Riscos cobertos.
- 6.7. Apólices de seguro.
- 6.8. Garantias e responsabilidades.
- 6.9. Cálculo do custo de contratos de seguro.
- 6.10. Créditos e subsídios dos incidentes segurados.

7. Comunicação em inglês em situações próprias do transporte e logística.

- 7.1. Procura de informação variada.
- 7.2. Comunicação comercial escrita.
- 7.3. Informação e atendimento aos fornecedores e clientes.
- 7.4. Apresentações comerciais.
- 7.5. Gestão de operações de transporte e logística.
- 7.6. Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas.
- 7.7. Informação sobre distribuição e entrega dos produtos.
- 7.8. Encomenda, recepção ou entrega de produtos e serviços.
- 7.9. Negociação, acordo e fecho de compra e venda.
- 7.10. Contratação de serviços.
- 7.11. Atendimento a fornecedores e intermediários.

Outras capacidades associadas ao módulo

- Atitude positiva.
- Atitude proactiva e de serviço no tratamento com os clientes.
- Autoconfiança.
- Autonomia.
- Conhecimento do negócio.
- Diligência no trabalho.
- Dinamismo.
- Empatia.
- Escolha activa.
- Integridade, confidencialidade e responsabilidade das informações processadas e no manuseamento de dinheiro.
- Ordem e sistematização.
- Orientação ao negócio.
- Persistência/Tenacidade.
- Respeito e reconhecimento das normas e da hierarquia no trabalho.
- Responsabilidade no trabalho.
- Rigor e disciplina.
- Sentido de responsabilidade.
- 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).

Professor / Formador:

- O Professor ou 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.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovadas 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).

