



## REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT004\_5 | Guia de Turistas

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 5

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 5113 Guia-Intérprete  
Guia de Turismo

### OBSERVAÇÕES

Ponderação/ grau de importância das atividades profissionais:

As atividades profissionais podem assumir diferentes graus de importância no âmbito da Unidade Competência (UC), mediante a atribuição das seguintes ponderações:

- ❖ 1. atividade profissional importante;
- ❖ 2. atividade profissional muito importante;
- ❖ 3. atividade profissional nuclear/fundamental.

Nuclearidade das atividades profissionais:

As atividades profissionais com ponderação 3 (nucleares) assumem um caráter eliminatório para a validação da UC, ou seja, deverão ser obrigatoriamente validadas. As atividades nucleares são determinadas considerando o contributo/imprescindibilidade das mesmas para a validação da UC, para o resultado final/qualificação pretendida, bem como pertinência para os agentes do mercado de trabalho e imprescindibilidade no exercício da profissão.

No âmbito do processo de RVCC profissional, se um candidato não demonstrar que sabe executar uma atividade profissional nuclear, não será validada a UC à qual a mesma pertence, mesmo que demonstre que sabe executar as restantes atividades profissionais dessa UC.

Pontuação atribuída às atividades profissionais:

As atividades profissionais, objeto de demonstração e avaliação, devem ser pontuadas numa escala de 1 a 3, designadamente:

- ❖ 1. Não executa a atividade profissional;
- ❖ 2. Executa satisfatoriamente a atividade profissional;
- ❖ 3. Executa muito bem a atividade profissional.

O conjunto dos critérios de desempenho que integram cada uma das atividades profissionais expressam o nível aceitável e satisfatório de realização profissional, atendendo aos objetivos das organizações produtivas, fornecendo assim orientações para a avaliação da competência profissional. O indicador de avaliação associado a cada critério de desempenho tem por base uma escala graduada, pelo que o candidato é considerado competente quando tem, pelo menos, a pontuação 2 (desempenho aceitável/regular/satisfatório).

Condições de certificação:

O RVCC profissional assenta num processo de avaliação, do qual resulta a validação e/ou não validação de UC, sendo que todas as UC que configuram o referencial deverão ser objeto de avaliação, não existindo atividades profissionais por avaliar.

As competências do candidato são avaliadas por UC (unidade mínima certificável), ficando a validação destas dependente da verificação, em simultâneo, das duas condições seguintes:

- ❖ A pontuação atribuída ao candidato em cada uma das atividades profissionais tem de ser igual ou superior a 2.
- ❖ A média ponderada das pontuações atribuídas ao somatório das atividades profissionais (nucleares e não nucleares) tem de ser igual ou superior a 2.

A obtenção da qualificação profissional e, por conseguinte, da certificação total está dependente da validação de todas as UC que configuram o referencial de RVCC profissional.



## REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT004\_5 | Guia de Turistas

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 5

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 5113 Guia-Intérprete  
Guia de Turismo

Unidade Competência 1 (Código UC14\_5): Interpretar, para turistas, o património e bens de interesse cultural da área de atuação  
Associada ao Módulo Formativo 1 (Código MF14\_5): Recursos turísticos culturais cabo-verdianos (120h)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
1.1. Identifica as fontes credíveis de informação turística sobre recursos culturais.	Técnicas de pesquisa e tratamento de informação sobre recursos turísticos - culturais cabo-verdianos de nível regional e local (MF14_5).	2
1.2. Recolhe e processa informação turística sobre recursos turísticos culturais.	Técnicas de pesquisa e tratamento de informação sobre recursos turísticos - culturais cabo-verdianos de nível regional e local (MF14_5)	2
1.3. Transmite informação relevante sobre os recursos culturais aos turistas.	Técnicas de pesquisa e tratamento de informação sobre recursos turísticos - culturais cabo-verdianos de nível regional e local (MF14_5); A história e a cultura cabo-verdiana (MF14_5); A interpretação dos bens de interesse cultural (MF_14_5)	3
1.4. Relaciona o bem cultural com o contexto local e nacional.	A história e a cultura cabo-verdiana (MF14_5)	2



## REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT004\_5 | Guia de Turistas

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 5

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 5113 Guia-Intérprete  
Guia de Turismo

Unidade Competência 2 (Código UC15\_5): Interpretar, para turistas, espaços naturais e outros bens de interesse natural da sua área de atuação  
Associada ao Módulo Formativo 2 (Código MF15\_5): Recursos turísticos naturais cabo-verdianos (150h)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
2.1. Identifica as fontes credíveis de informação turística sobre recursos naturais	Pesquisa e seleção de informação turística sobre espaços e recursos naturais cabo-verdianos a nível regional e local. (MF15_5).	2
2.2. Recolhe e processa informação turística sobre espaços naturais e outros recursos naturais	Pesquisa e informação turística sobre espaços e recursos naturais cabo-verdianos a nível regional e local (MF15_5).	2
2.3. Transmite informação relevante sobre espaços naturais e outros recursos naturais da área de atuação aos turistas	Pesquisa e informação turística sobre espaços e recursos naturais cabo-verdianos a nível regional e local (MF15_5); A geografia e o património natural cabo-verdiano (MF15_5); A interpretação dos bens de interesse natural (MF15_5).	3
2.4. Relaciona o bem natural com o contexto local e nacional	A interpretação dos bens de interesse natural (MF15_5).	2



## REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT004\_5 | Guia de Turistas

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 5

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 5113 Guia-Intérprete  
Guia de Turismo

Unidade Competência 3 (Código UC16\_5): Desenhar itinerários turísticos e preparar serviços de guia turística  
Associada ao Módulo Formativo 3 (código MF16\_5): Desenho de itinerários e preparação do serviço de guia (150h)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
3.1. Efetua o levantamento da informação necessária ao desenho do itinerário de uma viagem/rota/visita ou produto turístico de interesse cultural ou natural, adaptado ao interesse e características do cliente.	Desenho de itinerários turísticos (MF16_5).	3
3.2. Identifica os diferentes <i>stakeholders</i> /intervenientes para a prestação de serviços turísticos.	Desenho de itinerários turísticos (MF16_5).	2
3.3. Estrutura o desenho do itinerário da viagem/rota/visita ou produto turístico de interesse cultural ou natural adaptado ao interesse e características do cliente.	Desenho de itinerários turísticos (MF16_5).	3
3.4. Prepara o material necessário e adequado ao programa da visita.	Desenho de itinerários turísticos (MF16_5).	2
3.5. Elabora o orçamento do itinerário/programa turístico.	Desenho de itinerários turísticos (MF16_5).	2
3.6. Confirma serviços, as condições acordadas e verifica a operacionalização do programa turístico.	Desenho de itinerários turísticos (MF16_5).	2
3.7. Desenha e aplica as estratégias de marketing para a promoção e comercialização do produto e destino turístico.	Desenho de itinerários turísticos (MF16_5).	2
3.8. Efetua a venda de produtos turísticos adequados aos interesses do cliente.	Desenho de itinerários turísticos (MF16_5).	1



## REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT004\_5 | Guia de Turistas

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 5

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 5113 Guia-Intérprete  
Guia de Turismo

Unidade Competência 4 (Código UC17\_5): Supervisionar e implementar serviços de acompanhamento turístico

Associada ao Módulo Formativo 4 (código MF17\_5): Acompanhamento e assistência a turistas (150h)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
4.1. Presta informações de interesse geral ao cliente acerca do destino a visitar (antes e durante a viagem).	Acompanhamento e assistência a turistas (MF17_5).	3
4.2. Faz a sua apresentação e a do programa da visita utilizando corretamente os procedimentos técnicos.	Acompanhamento e assistência a turistas (MF17_5).	1
4.3. Aplica os procedimentos /técnicas de acompanhamento da visita e de assistência aos turistas.	O desenvolvimento do itinerário turístico. Acompanhamento e assistência a turistas (MF17_5).	3
4.4. Acautela a segurança do grupo e presta assistência aos turistas.	A assistência em caso de acidente ou situação de emergência Acompanhamento e assistência a turistas (MF17_5).	2
4.5. Gere situações problemáticas (acidentes, conflitos e imprevistos).	A assistência em caso de acidente ou situação de emergência Acompanhamento e assistência a turistas (MF17_5).	2
4.6. Aplica os procedimentos de intervenção definidos em caso de primeiros socorros.	A assistência em caso de acidente ou situação de emergência Acompanhamento e assistência a turistas (MF17_5).	2
4.7. Gere queixas e reclamações da viagem.	O desenvolvimento do itinerário turístico. Acompanhamento e assistência a turistas (MF17_5).	1
4.8. Avalia o serviço prestado visando conhecer o nível de cumprimentos dos objetivos estabelecidos e o grau de satisfação dos turistas.	O desenvolvimento do itinerário turístico. Acompanhamento e assistência a turistas (MF17_5).	2



## REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT004\_5 | Guia de Turistas

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 5

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 5113 Guia-Intérprete  
Guia de Turismo

Unidade Competência 5 (Código UC18\_5): Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia  
Associada ao Módulo Formativo 5 (Código MF18\_5): Inglês profissional para os serviços turísticos de guia (210h)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
5.1. Atende e interage com o cliente, prestando as informações solicitadas, utilizando expressões corretas.	Interpretação a turistas de informação turística sobre património cultural e natural em inglês (MF18_5).	3
5.2. Processa mensagens escritas, através de cartas, correios eletrónicos, informando sobre produtos turísticos.	Interpretação a turistas de informação turística sobre património cultural e natural em inglês (MF18_5).	2
5.3. Atende e efetua chamadas telefónicas utilizando corretamente termos técnicos.	Interpretação a turistas de informação turística sobre património cultural e natural em inglês (MF18_5).	2
5.4. Cria para promoção de produtos e destinos turísticos culturais.	Interpretação a turistas de informação turística sobre património cultural e natural em inglês (MF18_5).	2
5.5. Transmite ao cliente informações várias em situações específicas da atividade de guia de turismo.	Interpretação a turistas de informação turística sobre património cultural e natural em inglês. Prestação em inglês, do serviço de acompanhamento e assistência a turistas (MF18_5).	3
5.6. Proceda à análise e tratamento de reclamações tanto presenciais, por telefones entre outros.	Prestação em inglês, do serviço de acompanhamento e assistência a turistas (MF018_5); Resolução em inglês de situações problemáticas e de emergência nos serviços turísticos de guia (MF18_5)	2
5.7. Presta assistência ao cliente em caso de acidente ou situações de emergência.	Prestação em inglês, do serviço de acompanhamento e assistência a turistas (MF018_5); Resolução em inglês de situações problemáticas e de emergência nos serviços turísticos de guia (MF18_5).	1
5.8. Gere queixas e reclamações por telefone e presencialmente.	Prestação em inglês, do serviço de acompanhamento e assistência a turistas (MF18_5); Resolução em inglês de situações problemáticas e de emergência nos serviços turísticos de guia (MF18_5).	2



## REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT004\_5 | Guia de Turistas

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 5

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 5113 Guia-Intérprete  
Guia de Turismo

Unidade Competência 6 (Código UC19\_5): Comunicar, numa língua estrangeira diferente do inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia  
Associada ao Módulo Formativo 6 (código MF19\_5): Língua estrangeira profissional diferente do inglês para os serviços turísticos de guia (210h)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
6.1. Atende e interage com o cliente, prestando as informações solicitadas, utilizando expressões corretas.	Interpretação de informação turística sobre património cultural e natural numa língua estrangeira diferente do inglês, a turistas e visitantes. (MF19_5)	3
6.2. Processa mensagens escritas, através de cartas, correios eletrónicos, informando sobre produtos turísticos.	Interpretação de informação turística sobre património cultural e natural numa língua estrangeira diferente do inglês, a turistas e visitantes. (MF19_5)	2
6.3. Atende e efetua chamadas telefónicas utilizando corretamente termos técnicos adequados.	Interpretação de informação turística sobre património cultural e natural numa língua estrangeira diferente do inglês, a turistas e visitantes. (MF19_5)	2
6.4. Cria para promoção de produtos e destinos turísticos culturais.	Interpretação de informação turística sobre património cultural e natural numa língua estrangeira diferente do inglês, a turistas e visitantes. (MF19_5)	2
6.5. Transmite ao cliente informações várias em situações específicas da atividade de guia de turismo.	Interpretação de informação turística sobre património cultural e natural numa língua estrangeira diferente do inglês, a turistas e visitantes. Prestação numa língua estrangeira diferente do inglês, do serviço de acompanhamento e assistência a turistas e visitantes. (MF19_5)	3
6.6. Procede à análise e tratamento de reclamações tanto presenciais, como por telefone e outros.	Prestação numa língua estrangeira diferente do inglês, do serviço de acompanhamento e assistência a turistas e visitantes. (MF19_5)	2
6.7. Presta assistência ao cliente em caso de acidente ou situações de emergência.	Prestação numa língua estrangeira diferente do inglês, do serviço de acompanhamento e assistência a turistas e visitantes. Resolução numa língua estrangeira diferente do inglês de situações problemáticas e de emergência nos serviços turísticos de guia. (MF19_5)	1