



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

Qualificação Profissional: AGE002_4 | Serviços Administrativos e de Atendimento aos Clientes e Utentes

Família Profissional: AGE | Administração e Gestão

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 3343.1 Secretário Administrativo; 4120.0 Técnico de Secretariado Técnico de Administração, Técnico de Arquivo e Documentação

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/regulár/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: AGE002_4 | Serviços Administrativos e de Atendimento aos Clientes e Utentes

Família Profissional: AGE | Administração e Gestão

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 3343.1 Secretario Administrativo; 4120.0 Técnico de Secretariado Técnico de Administração, Técnico de Arquivo e Documentação

Unidade Competência 1 (Código UC200_4): Rececionar e atender aos utentes/clientes e gerir as comunicações internas e externas da organização
Associada ao Módulo Formativo 1 (Código MF200_4): Comunicação e atendimento nas organizações públicas e privadas (160h)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
1.1. Atende presencialmente e efectua o respectivo encaminhamento de utentes/clientes	Comunicação e atendimento nas organizações públicas e privadas (MF200_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	3
1.2. Atende chamadas telefónicas e efectua o respectivo encaminhamento	Comunicação e atendimento nas organizações públicas e privadas (MF200_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	3
1.3. Informa o público interno e externo da organização efectuando as pesquisas de informação necessárias	Comunicação e atendimento nas organizações públicas e privadas (MF200_4), Gestão Documental (MF201_4), Processos com instituições públicas (MF198_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	3
1.4. Aplica técnicas de gestão de reclamações e conflitos	Higiene alimentar e manipulação de alimentos (UF2); Ofertas gastronómicas (UF3); Controlo de consumos e custos (UF3)	3



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

Qualificação Profissional: AGE002_4 | Serviços Administrativos e de Atendimento aos Clientes e Utentes

Família Profissional: AGE | Administração e Gestão

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 3343.1 Secretario Administrativo; 4120.0 Técnico de Secretariado Técnico de Administração, Técnico de Arquivo e Documentação

Unidade Competência 2 (Código UC201_4): Organizar e gerir a documentação
Associada ao Módulo Formativo 2 (Código MF201_4): Gestão Documental (120h)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
2.1. Ordena e classifica os documentos para arquivo	Gestão Documental (MF201_4), Processos com instituições públicas (MF198_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	3
2.2. Actualiza o arquivo, aplicando métodos e técnicas	Gestão Documental (MF201_4), Processos com instituições públicas (MF198_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	3



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

Qualificação Profissional: AGE002_4 | Serviços Administrativos e de Atendimento aos Clientes e Utentes

Família Profissional: AGE | Administração e Gestão

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 3343.1 Secretário Administrativo; 4120.0 Técnico de Secretariado Técnico de Administração, Técnico de Arquivo e Documentação

Unidade Competência 3 (Código UC202_4): Realizar atividades administrativas comerciais
Associada ao Módulo Formativo 3 (Código MF202_4): Atividades administrativas comerciais (120h)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
3.1. Executa comprovativos de operações comerciais	Atividades administrativas comerciais (MF202_4). Gestão Documental (MF201_4), Processos com instituições públicas (MF198_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	3
3.2. Realiza cálculos comerciais	Atividades administrativas comerciais (MF202_4). Gestão Documental (MF201_4), Processos com instituições públicas (MF198_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	3
3.3. Realiza inventários físicos	Atividades administrativas comerciais (MF202_4). Gestão Documental (MF201_4), Processos com instituições públicas (MF198_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	2



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

Qualificação Profissional: AGE002_4 | Serviços Administrativos e de Atendimento aos Clientes e Utentes

Família Profissional: AGE | Administração e Gestão

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 3343.1 Secretário Administrativo; 4120.0 Técnico de Secretariado Técnico de Administração, Técnico de Arquivo e Documentação

Unidade Competência 4 (Código UC203_3): Realizar atividades administrativas de tesouraria

Associada ao Módulo Formativo 4 (código MF203_3): Atividades administrativas da tesouraria (90h)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
4.1. Elabora documentos de cobrança e pagamentos	Atividades administrativas de tesouraria (MF203_3), Atividades administrativas comerciais (MF202_4).Gestão Documental (MF201_4), Processos com instituições públicas (MF198_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	3
4.2. Aplica técnicas de gestão de caixa	Atividades administrativas de tesouraria (MF203_3), Atividades administrativas comerciais (MF202_4).Gestão Documental (MF201_4), Processos com instituições públicas (MF198_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	3
4.3 Calcula impostos em folha de cálculo	Atividades administrativas de tesouraria (MF203_3), Atividades administrativas comerciais (MF202_4).Gestão Documental (MF201_4), Processos com instituições públicas (MF198_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	3
4.4. Preenche letras e cheques	Atividades administrativas de tesouraria (MF203_3), Atividades administrativas comerciais (MF202_4).Gestão Documental (MF201_4), Processos com instituições públicas (MF198_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	2



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

Qualificação Profissional: AGE002_4 | Serviços Administrativos e de Atendimento aos Clientes e Utentes

Família Profissional: AGE | Administração e Gestão

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 3343.1 Secretario Administrativo; 4120.0 Técnico de Secretariado Técnico de Administração, Técnico de Arquivo e Documentação

Unidade Competência 5 (Código UC198_4): Organizar processos administrativos para apresentação às instituições públicas
Associada ao Módulo Formativo 5 (Código MF198_4): Processos com instituições públicas (210h)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
5.1. Preenche documentos e formulários oficiais	Gestão Documental (MF201_4), Processos com instituições públicas (MF198_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	1
5.2. Elabora e apresenta documentos e formulários oficiais de constituição de empresas	Gestão Documental (MF201_4), Processos com instituições públicas (MF198_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	3



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

Qualificação Profissional: AGE002_4 | Serviços Administrativos e de Atendimento aos Clientes e Utentes

Família Profissional: AGE | Administração e Gestão

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 3343.1 Secretario Administrativo; 4120.0 Técnico de Secretariado Técnico de Administração, Técnico de Arquivo e Documentação

Unidade Competência 6 (Código UC204_4): Realizar atividades administrativas de recursos humanos
Associada ao Módulo Formativo 5 (Código MF204_4): Técnicas de gestão administrativa de recursos humanos (90h)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
6.1. Elabora um contrato de trabalho	Técnicas de gestão administrativas de recursos humanos (MF204_4), Gestão Documental (MF201_4), Processos com instituições públicas (MF198_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	3
6.2. Calcula salários	Técnicas de gestão administrativas de recursos humanos (MF204_4), Gestão Documental (MF201_4), Processos com instituições públicas (MF198_4), Aplicativos informáticos de escritório (MF199_3)	3