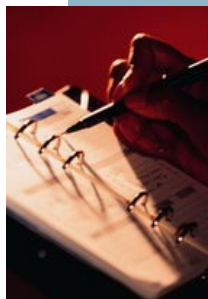


REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DE DUPLA CERTIFICAÇÃO



EM VIGOR



Nível de Qualificação: **4**

**Área de Educação e
Formação**

345 . Gestão e Administração

**Código e Designação
da qualificação**

345RA113 - Técnico/a de Gestão e Administração

**Modalidades de
Educação e Formação**

Cursos Profissionais

**Total de pontos de
crédito**

**195,75
(inclui 20 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)**

**Publicação e
atualizações**

Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) N.º 40 de 29 de outubro de 2025 com entrada em vigor a 29 de outubro de 2025.

Observações

1. Descrição Geral da Qualificação (Missão)

Assegurar a implementação dos procedimentos técnico-administrativos necessários à elaboração, aplicação e atualização dos instrumentos gerais de gestão, na empresa ou serviço público.

2. Atividades Principais

- Planear e executar tarefas técnico-administrativas de apoio à gestão.
- Colaborar na implementação da política de comunicação institucional.
- Executar operações contabilísticas e financeiras e preencher documentos associados para cumprimento das obrigações da gestão.
- Controlar as necessidades de aprovisionamento e contribuir para a escolha de equipamentos e materiais necessários ao desenvolvimento da atividade da empresa ou serviço público.
- Gerir o atendimento ao público interno e externo nos serviços de gestão e administração.
- Colaborar no desenvolvimento da política de marketing.
- Organizar e controlar os procedimentos definidos para a aplicação e a manutenção do sistema de gestão da qualidade.
- Efetuar o diagnóstico e monitorização das atividades de sustentabilidade organizacional.
- Efetuar o diagnóstico sobre a governança corporativa.
- Participar no processo de avaliação organizacional às diferentes atividades, identificando oportunidades de melhoria contínua.

3. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural

Português e PLNM

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0010S20	Português	320	☐	☐
DACP00A1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		☐	
DACP00A2S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		☐	
DACP00B1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermédio/B1		☐	
DACP0PL1S00	Língua Gestual Portuguesa (PL1)		☐	
DACP0PL2S00	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos		☐	

Língua Estrangeira I, II ou III

Formação Sociocultural

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0LE001S00	LE I - Inglês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE002S00	LE II - Inglês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE003S00	LE III - Inglês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE004S00	LE I - Francês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE005S00	LE II - Francês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE006S00	LE III - Francês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE007S00	LE I - Alemão - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE008S00	LE II - Alemão - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE009S00	LE III - Alemão - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE010S00	LE I - Espanhol - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE011S00	LE II - Espanhol - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE012S00	LE III - Espanhol - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE013S00	LE II - Inglês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE014S00	LE II - Francês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE015S00	LE II - Alemão - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE016S00	LE II - Espanhol - Nível de iniciação	220	☐	☐

Notas:

O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário. Nos programas de Iniciação adotam-se apenas os seis primeiros módulos do respetivo Programa.

Área de Integração

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0011S00	Área de Integração	220	☐	☐

Formação Sociocultural

Notas:

Cada módulo deve ser constituído por três Temas-problema, um de cada Área

Educação Física

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0013S00	Educação Física	140	☐	☐

TIC ou Oferta de Escola

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0012S00	Tecnologias da Informação e Comunicação	100	☐	☐
DACP0038000	Oferta de Escola	100		

Cidadania e Desenvolvimento

Cidadania e Desenvolvimento

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0081000	Cidadania e Desenvolvimento			

Formação Científica

Matemática

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0032C30	Matemática	300	☐	☐

Economia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0024C00	Economia	200	☐	☐

Educação Moral e Religiosa

Educação Moral e Religiosa

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0151000	Educação Moral e Religiosa	81		

Total de Pontos de Crédito das Componentes de Formação Sociocultural e de Formação Científica: 70

Componente Tecnológica

OBRIGATÓRIAS

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC00297	1	Implementar a política de comunicação institucional	4,5
UC00298	2	Executar operações financeiras	4,5
UC02782	3	Gerir o arquivo organizacional	2,25
UC01171	4	Implementar a legislação laboral	2,25
UC02783	5	Planear e gerir projetos no contexto da gestão e administração	4,5
UC00301	6	Executar lançamentos contabilísticos	4,5
UC01731	7	Implementar os procedimentos da cadeia de abastecimento	4,5
UC02780	8	Gerir a aquisição de equipamentos e serviços	2,25
UC02771	9	Executar operações comerciais	4,5
UC02778	10	Preparar a execução de serviços e operações bancárias	2,25
UC02784	11	Apoiar a implementação de práticas de gestão técnica de pessoal	4,5
UC02404	12	Gerir os processos administrativos da função pessoal	4,5
UC02785	13	Executar atividades de marketing	2,25
UC02781	14	Efetuar o controlo de gestão	4,5
UC00320	15	Gerir reclamações e conflitos com clientes e fornecedores	2,25
UC00030	16	Participar em auditorias a sistemas de gestão	4,5
UC00311	17	Adotar práticas de gestão da qualidade no setor dos serviços às empresas	4,5
UC02416	18	Aplicar sistemas de gestão da sustentabilidade organizacional	4,5
UC02415	19	Executar atividades de governança corporativa	4,5
UC02400	20	Adotar práticas de gestão de igualdade salarial entre homens e mulheres	2,25
UC00295	21	Interagir em inglês no setor dos serviços às empresas	4,5

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC02775	22	Produzir documentos em folha de cálculo	2,25
UC01998	23	Gerir o atendimento ao público nos serviços de gestão e administração	2,25
Total de pontos de crédito:			83,25

¹Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

Para obter a qualificação de Técnico/a de Gestão e Administração, para além das UC Obrigatórias, **terão também de ser realizadas UC Opcionais correspondentes ao total de 22,5 pontos de crédito.**

OPCIONAIS			
Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC00705	1	Desenvolver competências pessoais para a empregabilidade e empreendedorismo	2,25
UC00647	2	Implementar o regime de proteção de dados pessoais (RGPD)	2,25
UC00317	3	Aplicar metodologias de avaliação e controlo de riscos associados ao teletrabalho	2,25
UC00032	4	Elaborar o plano de negócios	4,5
UC00313	5	Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho no setor dos serviços às empresas	2,25
UC00033	6	Comunicar e interagir em contexto profissional	4,5
UC00034	7	Colaborar e trabalhar em equipa	4,5
UC00322	8	Interagir em língua estrangeira no setor dos serviços às empresas	4,5
UC02766	9	Aplicar os princípios dos impostos	2,25

Total de pontos de crédito da Componente Tecnológica:

105,75

¹Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

4. Desenvolvimento das Unidades de Competência

Componente Tecnológica

UC00297

Implementar a política de comunicação institucional

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- Analisar a estrutura organizacional e o sistema de comunicação institucional.
- Colaborar na implementação de estratégias de comunicação institucional.
- Aplicar os princípios da comunicação institucional
- Participar na avaliação organizacional do processo de comunicação institucional.

Conhecimentos

- Identidade organizacional.
- Processos de gestão da organização.
- Articulação de processos de gestão da organização.
- Estrutura organizacional de uma empresa/entidade.
- Fluxos de informação organizacional.
- Novas formas de estrutura organizacional.
- Processo de comunicação - intra organizacional.

Aptidões

- Identificar os princípios de organização da empresa/entidade e a articulação entre as diferentes áreas funcionais.
- Distinguir as áreas funcionais da organização e as funções associadas.
- Elaborar o organograma da organização.
- Operacionalizar o plano de comunicação institucional.
- Promover a imagem organizacional.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Orientação para o resultado.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empatia.

Conhecimentos

- Princípios de comunicação organizacional.
- Tipos de comunicação (interna e externa).
- Canais de comunicação.
- Barreiras à comunicação.
- Modelos de comunicação.
- Comunicação e estruturas.
- Sistema de gestão da qualidade
- Auditoria ao sistema de comunicação institucional.
- Melhoria contínua e otimização dos processos.
- Análise de dados, ações corretivas, ações preventivas.

Aptidões

- Utilizar os canais de comunicação na divulgação da informação.
- Promover o envolvimento dos trabalhadores no processo de comunicação institucional.
- Participar no processo de auditoria ao sistema de comunicação institucional.
- Analisar os dados recolhidos na auditoria.
- Avaliar os resultados.
- Programar ações corretivas e preventivas.

Atitudes

- Sentido crítico.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Conduta ética.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Crítérios de Desempenho

Implementar a política de comunicação institucional

- Garantindo padrões de comportamento respeitadores da identidade organizacional.
- Cumprindo as orientações internas relativas ao sistema e fluxos de comunicação organizacional.
- Cumprindo os objetivos estratégicos para a melhoria contínua da comunicação organizacional.
- Aplicando instrumentos de avaliação e melhoria contínua da comunicação organizacional.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático e software de gestão, templates de documentos.
- Documentação organizacional sobre estrutura e áreas funcionais.
- Manual/documentação/outra documentação técnica (ex. organogramas; manuais de áreas funcionais de uma empresa/entidade; manuais de estruturação organizacional em função do trabalho, quer por projeto, quer por processo; manual da organização: manual de comunicação).

UC00298

Executar operações financeiras

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Preparar a informação de suporte às operações financeiras.
- Preparar a informação para a execução do controlo de tesouraria.
- Preencher modelos de demonstrações financeiras e respetivos anexos.
- Apurar rácios de suporte à análise e avaliação das operações financeiras da organização.

Conhecimentos

- Mapa de tesouraria.
- Balanço de gestão.
- Conta de exploração.
- Demonstração financeira de resultados por natureza, por funções, de alterações no capital próprio, de fluxos de caixa.
- Método direto e indireto.
- Mapa de cash-flow.
- Mapa de origem e aplicação de fundos.
- Mapas contabilísticos.
- Mapas de idade de saldos.
- Mapa financeiro.
- Orçamento anual e análise dos desvios.
- Tempo, capital e juro.
- Juro – simples, compostos, taxa de juro.
- Valor atual e valor acumulado.
- Regimes de equivalência - taxas e capitais.

Aptidões

- Recolher e selecionar a informação económico-financeira.
- Determinar equivalências de valores dos empréstimos, juros simples, compostos, amortizações e rendas.
- Elaborar demonstração de resultados por natureza.
- Elaborar demonstração de resultados por funções.
- Elaborar demonstração de alterações no capital próprio.
- Elaborar demonstração de fluxos de caixa utilizando método direto e ou indireto.
- Colaborar no processo de monitorização das operações financeiras.
- Calcular rácios relativos à análise e avaliação de operações financeiras.
- Utilizar software para executar operações financeiras.
- Colaborar na avaliação das operações financeiras.
- Reportar as operações financeiras.
- Aplicar as normas de proteção de dados.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta ética.
- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Operações financeiras de médio e longo prazo.
- Amortizações e empréstimos clássicos.
- Rácios relativos à análise e avaliação de operações financeiras.
- Software e aplicações informáticas – folha de cálculo - caraterísticas e funcionalidades.
- Normas de proteção de dados.

Critérios de Desempenho

Executar operações financeiras

- Cumprindo as normas gerais e as orientações e regulamentos internos de gestão financeira.
- Garantindo o cumprimento dos procedimentos, prazos e requisitos estabelecidos.
- Reportando as causas dos desvios e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.
- Manual/documentação/templates de cálculo financeiro.
- Normas de contabilidade e faturação.
- Modelos de demonstração financeira.
- Regulamento Geral de Proteção de Dados.

UC02782

Gerir o arquivo organizacional

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- **Planear as etapas, objetivos e recursos para a gestão do arquivo organizacional.**

Realizações

- Determinar as regras e requisitos de aplicação do sistema de arquivo na organização.
- Manter e atualizar o arquivo documental físico e digital.
- Monitorizar a implementação do sistema de gestão do arquivo documental na organização.

Conhecimentos

- Sistemas de gestão documental.
- Princípios básicos da gestão documental.
- Procedimentos, instruções de trabalho, impressos e registos.
- Requisitos da documentação física e digital – normas do sistema da qualidade.
- Gestão documental numa organização - o ciclo de vida da documentação.
- Técnicas de classificação, codificação e indexação de documentos.
- Estruturação de diretorias de ficheiros, processo de backup.
- Normas de segurança na gestão documental – política de uso, armazenamento, confidencialidade e proteção de dados.
- Software de gestão documental.
- Melhoria contínua.

Aptidões

- Reconhecer sistemas de gestão documental.
- Identificar o ciclo de vida da documentação na organização.
- Estabelecer regras de organização, uso e segurança da documentação.
- Definir regras de organização e procedimentos para utilização do arquivo.
- Definir regras de manutenção e procedimentos para utilização do arquivo.
- Aplicar as normas que regulam os requisitos da gestão documental física e digital.
- Aplicar as normas de segurança na gestão do arquivo.
- Organizar o arquivo e classificar documentos.
- Codificar e indexar documentos.
- Aplicar a política interna de uso dos documentos na manutenção do arquivo.
- Executar procedimentos e instruções de trabalho.
- Elaborar registos de controlo e monitorização do processo de arquivo documental.
- Utilizar o software e as funcionalidades da aplicação informática de gestão documental.
- Avaliar, reportar e validar a gestão do processo de arquivo organizacional.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Orientação para o resultado.
- Sentido de organização.
- Sentido analítico.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Conduta ética.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Identificar oportunidades de melhoria e propor ações corretivas/preventivas.

Critérios de Desempenho

Gerir o arquivo organizacional

- Cumprindo as normas gerais e as orientações e regulamentos internos da gestão do arquivo.
- Garantindo o cumprimento dos procedimentos, prazos e requisitos estabelecidos.
- Avaliando o processo de gestão do arquivo.
- Reportando as causas dos desvios e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Software de escritório eletrónico, software de bases de dados, fichas de contactos em papel.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.
- Manuais/documentação/relatórios/e outra documentação técnica específica.
- Arquivadores.
- Regulamentos e códigos associados (RGDP, código de ética e deontologia).
- Legislação associada.

UC01171

Implementar a legislação laboral

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- Aplicar legislação, regulamentos e normas da prestação do trabalho.
- Analisar contratos de trabalho.

Conhecimentos

- Direito – noções; normas e fontes; órgãos de soberania.

Aptidões

- Reconhecer as normas e fontes, e órgãos de soberania do direito.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.

Conhecimentos

- Direito do trabalho – fontes e aplicação.
- Contrato de trabalho – âmbito; sujeitos; direitos de personalidade; igualdade e não discriminação; período experimental.
- Trabalhador estrangeiro.
- Formação do contrato.
- Direitos, deveres e garantias das partes.
- Prestação do trabalho – local de trabalho; duração e organização do tempo de trabalho; trabalho por turnos; trabalho noturnos; trabalho em dias de descanso; feriados, férias e faltas
- Teletrabalho.
- Comissão de serviço.
- Retribuição e outras atribuições patrimoniais.
- Normas internas.

Aptidões

- Identificar as fontes do direito do trabalho e sua aplicação.
- Interpretar as normas e regras do direito do trabalho.
- Interpretar as regras de contratação de um trabalhador estrangeiro.
- Aplicar as regras de constituição de um contrato de trabalho.
- Interpretar os direitos, deveres e garantias das partes.
- Reconhecer os elementos e regras associadas à prestação de trabalho.
- Reconhecer a aplicabilidade e regras do teletrabalho.
- Reconhecer a aplicabilidade de uma comissão de serviço.
- Identificar as variáveis que compõem a retribuição.

Atitudes

- Sentido de organização.
- Assertividade.
- Empatia.
- Sentido analítico e crítico.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pelas normas e procedimentos internos.

CrITÉrios de Desempenho

Implementar a legislação laboral

- Respeitando os princípios do direito.
- Garantindo os direitos, deveres e garantias das partes.
- Cumprindo o estabelecido em contrato do trabalho.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Código e legislação do trabalho.
- Documentos vários, internos e externos.

UC02783

Planear e gerir projetos no contexto da gestão e administração

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Analisar o contexto organizacional e identificar necessidades.
- Colaborar no planeamento do projeto.
- Colaborar na execução e monitorização do projeto.
- Colaborar na avaliação do projeto.

Conhecimentos

- Projeto – conceito, características, ciclo de vida.
- Estrutura e cultura organizacional.
- Diagnóstico organizacional – métodos, objetivos estratégicos e operacionais.
- Ferramentas de análise (SWOT, PESTEL, stakeholders).
- Princípios básicos de planeamento.
- Estrutura de um plano de projeto - objetivos, fases, atividades, entregas, responsáveis.
- Métodos de planeamento e controlo de projetos – CPM (Critical Path Method), PERT e Gantt.
- Estimativa de recursos humanos, materiais e financeiros.
- Ferramentas de gestão de projetos.
- Riscos e planos de mitigação.
- Normas e boas práticas de planeamento.
- Controlo e monitorização de projetos.

Aptidões

- Interpretar os objetivos estratégicos e operacionais da organização.
- Identificar áreas suscetíveis de desenvolvimento de projetos.
- Aplicar técnicas de análise organizacional para fundamentar propostas.
- Definir objetivos do projeto.
- Definir atividades e tarefas.
- Estimar custos, tempos e recursos necessários.
- Elaborar cronogramas e planos de execução.
- Utilizar ferramentas digitais de planeamento e acompanhamento.
- Identificar riscos e definir estratégias de mitigação.
- Recolher dados sobre a execução do projeto.
- Monitorizar prazos, custos e qualidade.
- Identificar desvios e propor medidas corretivas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Sentido analítico e crítico.
- Rigor.
- Proatividade.
- Flexibilidade.
- Assertividade.
- Iniciativa.
- Cooperação com a equipa.
- Conduta ética.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Indicadores de desempenho (KPI) – técnicas de acompanhamento e avaliação da eficácia do projeto.
- Métodos de registo e reporte de progresso.
- Avaliação de projetos – critérios e métodos.
- Fecho do projeto e avaliação de resultados - relatório.

Aptidões

- Registrar e reportar o progresso do projeto de forma estruturada.
- Aplicar ferramentas de análise de desempenho.
- Elaborar relatórios de avaliação do projeto.
- Apresentar resultados do projeto.

CrITÉrios de Desempenho

Planear e gerir projetos no contexto da gestão e administração

- Identificando oportunidades de melhoria, inovação ou resolução de problemas através de um projeto.
- Colaborando na definição de objetivos, fases, recursos, prazos e indicadores de desempenho.
- Registando o progresso das atividades, identificando desvios face ao planeado e elaborando relatórios de acompanhamento para apoio à tomada de decisão.
- Analisando os resultados alcançados face aos objetivos definidos, avaliando indicadores de desempenho e propondo melhorias.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia e audiovisuais.
- Ferramentas de trabalho colaborativo.

UC00301

Executar lançamentos contabilísticos

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- Preparar a informação relacionada com a prestação de contas e encerramento anual.
- Executar os procedimentos administrativos inerentes aos lançamentos contabilísticos.

Realizações

- Preencher documentação relacionada com os lançamentos contabilísticos.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Sistema de Normalização Contabilística (SNC). • Normas Contabilísticas de Relato Financeiro (NCRF). • Legislação sobre o SNC e outra associada. • Regularização de contas. • Análise de contas de gastos e rendimentos. • Apuramento do custo das vendas. • Inventariação das existências. • Depreciações e provisões. • Balancete de verificação final. • Software de gestão contabilística - características e funcionalidades. • Normas de proteção de dados.	• Interpretar a legislação e as normas contabilísticas. • Selecionar e organizar informação de suporte às operações de regularização contabilística. • Elaborar balanços. • Elaborar demonstrações de resultados. • Elaborar demonstração de fluxos de caixa. • Registrar os lançamentos de regularização das contas. • Utilizar software para registo dos lançamentos contabilísticos. • Aplicar as normas de proteção de dados.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cooperação com a equipa. • Sentido de organização. • Rigor. • Empenho e persistência na resolução de problemas. • Resiliência. • Adaptabilidade. • Conduta ética. • Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Executar lançamentos contabilísticos

- Cumprindo as normas gerais e as orientações e regulamentos internos sobre lançamentos contabilísticos.
- Cumprindo os procedimentos, prazos e requisitos estabelecidos.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Folha de cálculo.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.

- Manual/regulamentos/documentação técnica de regularização contabilística (modelos de demonstrações financeiras e de prestação de contas).
- Legislação sobre o SNC e outra associada.
- Regulamento Geral de Proteção de Dados.

UC01731

Implementar os procedimentos da cadeia de abastecimento

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- Preparar a informação para assegurar a realização das atividades da cadeia de abastecimento.
- Colaborar no mapeamento e padronização dos processos da cadeia de abastecimento.
- Participar no processo de avaliação organizacional às atividades da cadeia de abastecimento.

Conhecimentos

- Gestão da cadeia de abastecimento.
- Intervenientes principais e respetivo posicionamento na cadeia de abastecimento - produtores, operadores logísticos.
- Aprovisionamento – seleção de fornecedores, negociação de contratos, compra de materiais.
- Gestão de stocks – inventário.
- Processos logísticos – transporte, distribuição e armazenamento de produtos.
- Organização do economato.
- Técnicas e instrumentos de controlo e inventariação de produtos.
- Procedimentos gerais e internos de gestão de stocks
- Instrumentos de gestão de stocks de materiais e produtos - ferramentas tecnológicas e metodológicas, códigos de barras, software para otimização da gestão do stock.

Aptidões

- Selecionar e organizar a informação de suporte à cadeia de abastecimento.
- Identificar os intervenientes no processo logístico e o seu posicionamento na cadeia de abastecimento.
- Registrar informaticamente a entrada e saída administrativa de produtos.
- Determinar os pontos de distribuição de encomenda e meios de transporte adequados a cada situação.
- Utilizar software específico de gestão logística.
- Monitorizar, avaliar e reportar as operações inerentes à cadeia de abastecimento.
- Verificar o estado de conservação dos materiais e equipamentos e avaliar a necessidade de substituição.
- Manter o economato organizado.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Orientação para o resultado.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Procedimentos para encomendas e compras de equipamentos e produtos.
- Procedimentos de preenchimento de checklists, formulários e outra documentação de suporte.
- Aplicações informáticas de gestão de stocks - características e funcionalidades.
- Manuais de procedimentos e relatórios da cadeia de abastecimento.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas da qualidade.

Aptidões

- Verificar os stocks dos produtos, materiais ou equipamentos em suporte digital e físico por dia/semana/mês (conforme aplicável).
- Efetuar o controlo de inventários em suporte digital e físico.
- Requisitar os produtos, materiais ou equipamentos ao fornecedor ou ao departamento de compras (conforme aplicável).
- Recencionar os produtos, materiais ou equipamentos.
- Registrar em suporte informático a informação de gestão e controlo administrativo.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Critérios de Desempenho

Implementar os procedimentos da cadeia de abastecimento

- Cumprindo as orientações superiores, regulamentos e procedimentos internos de gestão da cadeia de abastecimento.
- Garantindo o cumprimento das normas da qualidade, procedimentos, prazos e requisitos estabelecidos.
- Garantindo o cumprimento dos procedimentos na aquisição de produtos, materiais ou equipamentos, de acordo com as necessidades identificadas.
- Garantindo a consistência e eficiência do mapeamento e padronização dos processos de registo.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivo tecnológico com acesso à internet.
- Material e equipamento de escritório.
- Sistema informático com software de gestão, modelos de documentos.
- Manuais de procedimentos/regulamentos/documentação técnica da cadeia de abastecimento.
- Legislação logística.

- Legislação sobre arquivo de documentos administrativos e contabilísticos.
- Software de gestão de stocks
- Sistemas de gestão da cadeia de abastecimento.
- Guias de remessa de receção e entrega de produtos, materiais ou equipamentos.

UC02780

Gerir a aquisição de equipamentos e serviços

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- Preparar a informação para assegurar as necessidades de aquisição de equipamentos e serviços.
- Colaborar na definição dos critérios do processo de aquisição de equipamentos e serviços.
- Participar no processo de avaliação organizacional ao processo de aquisição de equipamentos e serviços.

Conhecimentos

- Diagnóstico de necessidades de equipamentos e serviços.
- Levantamento das necessidades da organização em termos de equipamentos e serviços.
- Fatores relevantes na decisão de compra de equipamentos e serviços.
- Processo de aquisição.
- Intervenientes.
- Consulta ao mercado.
- Receção das respostas.
- Análise.
- Adjudicação.
- Procedimentos de compra.
- Software de aquisição de equipamento e serviços - características e funcionalidades.

Aptidões

- Selecionar e organizar informação de suporte às atividades de aquisição de equipamentos e serviços.
- Identificar as necessidades de equipamentos e serviços existentes nas diferentes áreas.
- Determinar as fases do processo de aquisição de equipamentos e serviços.
- Determinar os critérios de aquisição de equipamentos e serviços.
- Monitorizar as operações de aquisição de equipamentos.
- Avaliar as operações de aquisição de e serviços.
- Reportar as operações de aquisição de e serviços.
- Utilizar software para registo da aquisição de equipamentos e serviços com recurso a software.

Atitudes

- Selecionar e organizar informação de suporte às atividades de aquisição de equipamentos e serviços.
- Identificar as necessidades de equipamentos e serviços existentes nas diferentes áreas.
- Determinar as fases do processo de aquisição de equipamentos e serviços.
- Determinar os critérios de aquisição de equipamentos e serviços.
- Monitorizar as operações de aquisição de equipamentos.
- Avaliar as operações de aquisição de e serviços.
- Reportar as operações de aquisição de e serviços.
- Utilizar software para registo da aquisição de equipamentos e serviços com recurso a software.

CrITÉRIOS de Desempenho

Gerir a aquisição de equipamentos e serviços

- Cumprindo as normas gerais e as orientações e regulamentos.
- Garantindo o cumprimento dos procedimentos, prazos e requisitos estabelecidos.
- Reportando as causas dos desvios e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.
- Manual/documentação/templates de aquisições de equipamentos e serviços.
- Normas de aquisição de equipamentos e serviços.
- Legislação sobre arquivo de documentos administrativos e contabilísticos.

UC02771

Executar operações comerciais

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Preparar a informação para a execução das operações comerciais.
- Executar os procedimentos administrativos das operações comerciais.
- Participar no processo de avaliação organizacional às operações comerciais.

Conhecimentos

- Legislação comercial, normas e regulamentos de venda.
- Gestão de operações comerciais.
- Processo de vendas.
- Propostas comerciais e contratos de compra/venda.
- Tabela de preços, condições e acordos especiais com clientes individuais e empresariais.

Aptidões

- Selecionar e organizar a informação de suporte às operações comerciais.
- Analisar documentação sobre os serviços e produtos comercializados.
- Analisar normas e regulamentos aplicáveis à venda de produtos e serviços.
- Analisar propostas e condições contratuais.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido crítico.
- Rigor.

Conhecimentos

- Obstáculos nas operações comerciais.
- Documentação comercial.
- Contratos de compra, venda, locação e prestação de serviços.
- Indicadores de análise das principais operações comerciais.
- Segurança da informação.
- Indicadores de análise da segurança da informação
- Comunicação com clientes e fornecedores.
- Serviço de pós-venda.
- Software comercial - características e funcionalidades.

Aptidões

- Realizar os procedimentos administrativos de suporte às operações comerciais.
- Preencher documentação comercial.
- Monitorizar e avaliar as operações comerciais.
- Utilizar software para executar operações comerciais.
- Reportar as operações comerciais.

Atitudes

- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Executar operações comerciais

- Cumprindo as normas gerais e as orientações e regulamentos internos das operações comerciais.
- Garantindo o cumprimento dos procedimentos, prazos e requisitos estabelecidos.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.
- Manual/regulamentos/documentação técnica de operações comerciais.
- Legislação comercial.
- Legislação sobre arquivo de documentos administrativos e comerciais.

UC02778

Preparar a execução de serviços e operações bancárias

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- Preparar a informação para a execução das operações bancárias.
- Executar os procedimentos administrativos das operações bancárias.
- Participar no processo de avaliação organizacional às operações bancárias.

Conhecimentos

- Sistema bancário – banca no Sistema Financeiro Português, funções e serviços bancários.
- Operações bancárias – depósitos, levantamentos, transferência de fundos, cobrança de valores, desconto bancário, empréstimos.
- Operações bancárias – procedimentos administrativos (abertura de contas empresariais, gestão de pagamentos e recebimentos, controlo do fluxo de caixa, preparação de documentos financeiros e planos de negócios).
- Gestão de dívidas e recebimento.
- Títulos de crédito – conceito, características, formas de emissão e transmissão, outros títulos de crédito.
- Títulos de crédito - procedimentos administrativos (emissão e recebimento, registo e controlo, endosso e transferência, cobrança, gestão de riscos).
- Perigos numa operação comercial.
- Documentação bancária.
- Comunicação com clientes e fornecedores.
- Software de gestão bancária - características e funcionalidades.
- Normas de proteção de dados

Aptidões

- Reconhecer o sistema bancário.
- Recolher e selecionar a informação de suporte às operações bancárias.
- Realizar tarefas administrativas para a gestão de pagamentos e recebimentos.
- Executar tarefas administrativas para efetuar transferências bancárias.
- Realizar procedimentos administrativos para efetuar empréstimos.
- Executar tarefas administrativas relativas a títulos de crédito.
- Identificar os perigos existentes numa operação comercial.
- Preencher a documentação bancária.
- Utilizar software para realização das operações bancárias.
- Monitorizar, avaliar e reportar as operações bancárias.
- Aplicar as normas de proteção de dados.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Conduta ética.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Preparar a execução de serviços e operações bancárias

- Cumprindo as normas gerais e as orientações e regulamentos internos.
- Garantindo o cumprimento dos procedimentos, prazos e requisitos estabelecidos.

- Mantendo registos detalhados de todas as transações bancárias.
- Reportando as causas dos desvios e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.
- Manual/documentação/templates de operações bancárias.
- Legislação e normas bancárias.
- Legislação sobre arquivo de documentos administrativos e bancários.
- Regulamento Geral de Proteção de Dados.

UC02784 Apoiar a implementação de práticas de gestão técnica de pessoal

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- **Recolher e preparar a informação associada à gestão técnica de pessoal.**
- **Colaborar na execução de processos de gestão técnica de pessoal.**
- **Acompanhar indicadores e resultados dos processos de gestão técnica de pessoal.**

Conhecimentos

- Gestão de pessoal – estrutura e funções.
- Políticas e regulamentos internos de recursos humanos.
- Procedimentos técnicos e administrativos associados à gestão de pessoal.
- Fontes de informação e documentação de suporte.
- Código do Trabalho e normas complementares.

Aptidões

- Identificar a estrutura e funções da gestão técnica de pessoal.
- Selecionar a informação de suporte à gestão técnica de pessoal.
- Identificar necessidades operacionais e técnicas no âmbito da função.
- Interpretar regulamentos e instruções internas aplicáveis aos processos de pessoal.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Orientação para o resultado.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido crítico.

Conhecimentos

- Perfil de função.
- Gestão de competências.
- Recrutamento e seleção – fases, procedimentos.
- Processos de acolhimento e integração.
- Formação profissional – planeamento e gestão.
- Avaliação do desempenho e desenvolvimento de competências.
- Software de gestão de pessoal.
- Indicadores de desempenho e produtividade.
- Avaliação de resultados e elaboração de relatórios.
- Melhoria contínua e boas práticas de gestão de pessoas.
- Normas de proteção de dados.

Aptidões

- Planear a execução de tarefas de acordo com prioridades e prazos.
- Colaborar com os serviços administrativos e técnicos da área de pessoal.
- Identificar perfis de funções e de competências.
- Apoiar tecnicamente os processos de recrutamento, seleção e integração.
- Identificar as necessidades de formação.
- Colaborar na elaboração do plano de formação.
- Colaborar na elaboração de relatórios de atividades de formação.
- Organizar dados relativos à formação e desenvolvimento.
- Organizar dados relativos à avaliação do desempenho.
- Elaborar e atualizar documentação associada a processos técnicos de pessoal.
- Utilizar software de gestão de pessoal.
- Recolher e interpretar dados de desempenho.
- Elaborar relatórios de acompanhamento e apoio à decisão.
- Propor medidas de melhoria de processos.
- Aplicar normas de proteção de dados.

Atitudes

- Rigor.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Empatia.
- Assertividade na comunicação.
- Conduta ética.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS de Desempenho

Apoiar a implementação de práticas de gestão técnica de pessoal

- Cumprindo as normas gerais, as orientações e regulamentos internos.
- Garantindo o cumprimento dos procedimentos e prazos estabelecidos.
- Organizando os processos de recrutamento e seleção, acolhimento, formação e avaliação.
- Elaborando relatórios de acompanhamento e apresentando propostas de melhoria, de acordo com os objetivos definidos pela organização.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.
- Manuais/documentação/templates de gestão técnica de pessoal.
- Código do Trabalho e legislação complementar.
- Regulamento interno da organização.
- Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

UC02404

Gerir os processos administrativos da função pessoal

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Executar os procedimentos administrativos da gestão de pessoal.
- Registrar e conferir os dados relativos ao preenchimento de documentação relacionada com as obrigações legais.
- Registrar e conferir os dados relativos à assiduidade e pontualidade.
- Recolher e preparar informação para preenchimento do relatório único.

Conhecimentos

- Gestão Administrativa de Recursos Humanos e a função pessoal
- Gestão Administrativa de Recursos Humanos – aspetos mais relevantes
- Obrigações legais
- Gestão de contratos de trabalho – o período experimental e a renovação dos contratos, entre outros.

Aptidões

- Recolher a informação de suporte à gestão administrativa de pessoal.
- Recolher e preparar informação relativa à gestão de contratos de trabalho, nomeadamente períodos experimentais.
- Elaborar mapas de férias.
- Elaborar mapas de faltas.
- Elaborar mapas de trabalho suplementar.

Atitudes

- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Responsabilidade pelas suas ações.
- Orientação para o resultado.
- Sentido de organização.
- Sentido analítico.
- Cooperação com a equipa.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Duração do trabalho, assiduidade, pontualidade e trabalho suplementar • Remunerações e seu pagamento – transferências bancárias e Recibo de vencimento • Subsídio de alimentação • Descontos por faltas • Acréscimos por trabalho suplementar • Disciplina e Sanções • Relatório único – legislação, indicadores, componentes, entre outros • Procedimentos para elaboração e envio do relatório único. • Software de gestão administrativa de pessoal. • Regras e normas definidas.	• Colaborar na elaboração de horários. • Monitorizar assiduidade e pontualidade. • Recolher e preparar informação para processar salários. • Preencher o relatório único com recurso a software. • Enviar/submeter o relatório único. • Analisar o relatório único • Elaborar relatórios de apoio à gestão • Aplicar as regras e normas definidas.	• Sentido crítico. • Rigor. • Empenho e persistência na resolução de problemas. • Tomada de decisão. • Resiliência. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Conduta ética. • Respeito pelas regras e normas definidas. • Respeito pelo cumprimento dos procedimentos definidos internamente.

Critérios de Desempenho

Gerir os processos administrativos da função pessoal

- Cumprindo os procedimentos administrativos inerentes à função pessoal
- Cumprindo as normas gerais e as orientações e regulamento internos do relatório único.
- Atualizando a informação de cada trabalhador/a, utilizando ou não ferramentas tecnológicas.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Código do trabalho
- Regulamento interno da organização
- Manual de procedimentos administrativos da organização
- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.
- Manual/regulamentos/documentação técnica (ex.: RGPD, código de ética)

- Legislação e normas associadas.
- Legislação sobre arquivo de documentos administrativos e técnicos.

UC02785 Executar atividades de marketing

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- Preparar e apoiar a execução de ações de marketing e comunicação.
- Acompanhar e registar resultados das ações de marketing.

Conhecimentos

- Marketing e comunicação - definição.
- Plano de marketing – componentes e objetivos.
- Técnicas de marketing.
- Marketing e comunicação.
- Ações de marketing e campanhas publicitárias.
- Indicadores básicos de desempenho.
- Ferramentas de monitorização.
- Métodos de recolha de feedback de clientes e públicos-alvo.
- Comunicação de resultados e relatórios internos.

Aptidões

- Selecionar a informação de suporte às atividades de marketing.
- Apoiar a produção e a difusão de materiais promocionais.
- Colaborar na organização de eventos, campanhas e ações de divulgação.
- Utilizar ferramentas digitais de comunicação (redes sociais, newsletters, websites).
- Cumprir procedimentos e prazos definidos pela equipa de marketing.
- Recolher e registar informação sobre o desempenho das ações de marketing.
- Organizar os dados recolhidos.
- Utilizar ferramentas digitais de análise e apresentação.
- Apresentar conclusões e sugestões de melhoria.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Orientação para o resultado.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido analítico.
- Assertividade na comunicação.
- Conduta ética.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Executar atividades de marketing

- Garantindo o cumprimento dos procedimentos, prazos e requisitos estabelecidos.
- Organizando e operacionalizando ações de marketing e campanhas publicitárias.
- Recolhendo dados e elaborando registos sobre a execução e impacto das ações de marketing.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.
- Manuais/documentação/templates de gestão de marketing.
- Planos de marketing e publicidade.
- Legislação de marketing.

UC02781

Efetuar o controlo de gestão

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Preparar a informação para a execução das atividades de controlo de gestão.
- Executar os procedimentos administrativos do controlo de gestão.
- Participar na realização e acompanhamento do controlo de gestão.
- Participar no processo de avaliação organizacional às atividades de controlo de gestão.

Conhecimentos

- Controlo de gestão – definição, objetivos, principais componentes.
- Ciclo de gestão.
- A estratégia e o controlo - planeamento estratégico, planeamento operacional, controlo interno e controlo operacional.
- Instrumentos de controlo de gestão (orçamento, Balanced Scorecard – BSC, tableau de bord, gestão por objetivos, Kanban, entre outros).
- Orçamento - princípios de elaboração e mecanismos de funcionamento; fases e elaboração; importância na gestão.

Aptidões

- Identificar as principais componentes do controlo de gestão.
- Distinguir os vários instrumentos de controlo de gestão.
- Selecionar e organizar a informação de suporte às atividades de controlo de gestão.
- Operacionalizar e acompanhar o desenvolvimento do ciclo de gestão.
- Elaborar instrumentos de controlo de gestão.
- Interpretar e analisar dados para extrair informações relevantes para o controlo de gestão.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Resiliência.

Conhecimentos

- Orçamento e controlo orçamental.
- Controlo orçamental – objetivos, características, desvios orçamentais. Análise de dados – quantitativos e qualitativos.
- Indicadores-chave de desempenho (KPIs) – identificação, seleção.
- Contabilidade e finanças.
- Controlo de gestão – execução (análise de custos receitas, lucros, fluxo de caixa e investimentos).
- Gestão de riscos.
- Sistemas de controlo de gestão.
- Software e aplicações de gestão (desempenho financeiro, análise de dados e indicadores de desempenho, gestão de stock e cadeia de abastecimentos, automatização de processos e fluxos de trabalho).

Aptidões

- Definir e utilizar indicadores-chave de desempenho para medir e avaliar o desempenho organizacional.
- Executar o controle de gestão.
- Identificar, avaliar e mitigar os riscos associados às atividades e processos da organização.
- Utilizar software para realizar atividades de controlo de gestão.
- Monitorizar as atividades de controlo de gestão.
- Avaliar as atividades de controlo de gestão.
- Reportar as atividades de controlo de gestão.

Atitudes

- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Sentido analítico.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS de Desempenho

Efetuar o controlo de gestão

- Cumprindo as normas gerais e as orientações e regulamentos internos.
- Garantindo o cumprimento dos procedimentos, prazos e requisitos estabelecidos.
- Organizando e acompanhando as atividades de controlo de gestão.
- Reportando as causas dos desvios e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.
- Manuais/documentação/templates de controlo de gestão.
- Legislação de enquadramento orçamental.
- Legislação sobre arquivo de documentos administrativos e técnicos.

UC00320

Gerir reclamações e conflitos com clientes e fornecedores

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- **Atender reclamações dos clientes e fornecedores.**
- **Tratar reclamações dos clientes e fornecedores.**
- **Resolver conflitos com clientes e fornecedores.**

Conhecimentos

- Ética no atendimento - sigilo, descrição, responsabilidade.
- Organização e normas de funcionamento dos diferentes serviços.
- Serviço de apoio ao cliente - técnicas de atendimento presencial, online e por telefone.
- Postura e imagem profissional.
- Tipos de clientes - necessidades comerciais, físicas ou emocionais.
- Gestão de reclamações.
- Controlo emocional na gestão de reclamações.
- Estratégias de gestão de reclamações.
- Impacto das reclamações mal geridas.
- Procedimentos gerais e internos em situações de reclamação.
- Procedimentos internos em caso de avarias e falhas de equipamentos.
- Procedimentos de gestão de perdidos e achados.
- Procedimentos de preenchimento de formulários/registos das reclamações e objetos encontrados.

Aptidões

- Acolher o cliente/fornecedor presencialmente, online e por telefone.
- Diagnosticar o motivo da insatisfação e averiguar as suas necessidades.
- Comunicar de acordo com a tipologia de clientes e fornecedores.
- Aplicar regulamentos e normas de gestão de reclamações.
- Selecionar e aplicar estratégias de gestão de reclamações.
- Aplicar estratégias de controlo emocional.
- Aplicar regulamentos e normas de garantias, apoios e serviços de assistência técnica.
- Efetuar o follow-up ao cliente e fornecedor.
- Avaliar a satisfação do cliente e fornecedor.
- Registrar outros serviços efetuados em formulário próprio, em aplicação informática ou manualmente.
- Identificar e gerir conflitos.
- Conciliar interesses entre as partes.
- Promover o comprometimento das partes.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Conduta ética.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Controlo emocional.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Sistemas de informação ou ferramentas automatizadas de contacto com o cliente.
- Aplicações informáticas do serviço de apoio - características e funcionalidades.
- Gestão de conflitos - estratégias de prevenção, atitudes (fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso).
- Negociação e mediação de conflitos.
- Assertividade versus agressividade.
- Liderança e gestão de conflitos.
- Comunicação e gestão de conflitos.
- Confidencialidade e proteção de dados.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Aptidões

- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

Critérios de Desempenho

Gerir reclamações e conflitos com clientes e fornecedores

- Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente com celeridade e eficácia.
- Demonstrando empatia e controlo emocional.
- Garantindo a assistência atempada, a resolução da ocorrência e a confiança e satisfação do cliente/fornecedor.
- Utilizando os suportes de registo previstos e os sistemas ou ferramentas de contacto.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de gestão de apoio a clientes, templates de documentos.
- Manuais/documentação/relatórios/e outra documentação técnica específica.

- Regulamentos e códigos associados (RGDP, código de ética e deontologia).
- Livro de reclamações físico e digital.
- Legislação associada.

UC00030

Participar em auditorias a sistemas de gestão

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Colaborar na elaboração do plano de auditoria interna.
- Aplicar um plano de auditoria.
- Verificar a implementação do ciclo de Deming.
- Avaliar a conformidade dos sistemas de gestão.

Conhecimentos

- Auditoria - princípios, requisitos legais e contratuais, procedimentos e métodos.
- Auditoria interna e externa - avaliação da conformidade de processos, produtos, serviços e sistemas.
- Instrumentos e ferramentas de auditoria - documentação de referência, requisitos de documentação e relatórios técnicos.
- Ciclo de Deming (PDCA).
- Norma ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade - requisitos e avaliação de conformidade.
- Norma ISO 14001 - Sistemas de gestão ambiental - requisitos e avaliação de conformidade.
- Norma ISO 45001 - Sistemas de gestão da segurança e saúde ocupacional - requisitos e avaliação de conformidade.
- Norma ISO 19011 - auditorias a sistemas de gestão - requisitos e avaliação de conformidade.

Aptidões

- Reconhecer as funções da equipa auditora e os tipos de auditoria.
- Aplicar os princípios e requisitos de auditoria.
- Interpretar requisitos da Norma ISO 9001 e avaliar a sua conformidade.
- Interpretar requisitos da Norma ISO 14001 e avaliar a sua conformidade.
- Interpretar requisitos da Norma ISO 45001 e avaliar a sua conformidade.
- Interpretar requisitos da Norma ISO 19011 e avaliar a sua conformidade.
- Elaborar listas de verificação.
- Participar na elaboração do relatório de auditoria.
- Acompanhar e atestar a aplicação das mudanças recomendadas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Imparcialidade no âmbito das suas funções.
- Cooperação com a equipa.
- Conduta ética e deontológica.
- Sentido crítico.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pela legislação em vigor.
- Respeito pelas normas de qualidade.

Conhecimentos

- Avaliação e melhoria contínua – análise de dados baseada em evidências, ações corretivas, ações preventivas.

Critérios de Desempenho

Participar em auditorias a sistemas de gestão

- Cumprindo o plano de auditoria e as funções de auditor em auditorias internas ou auditado em auditorias internas e externas.
- Elaborando listas de verificação.
- Classificando constatações baseadas em evidências de auditoria.

Contexto (de uso de competência)

- Laboratórios de análises clínicas e ambientais.
- Indústrias.
- Empresas de consultoria e prestação de serviços especializados.
- Instituições de ensino.
- Centros de investigação.
- Entidades da administração pública.

Recursos

- Norma ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade.
- Norma ISO 14001 - Sistemas de gestão ambiental.
- Norma ISO 45001 - Sistemas de gestão da segurança e saúde ocupacional.
- Norma ISO 19011 - Auditorias a sistemas de gestão.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.

UC00311

Adotar práticas de gestão da qualidade no setor dos serviços às empresas

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- **Analisar o enquadramento legal, princípios, metodologia e referenciais da qualidade aplicados ao setor dos serviços às empresas.**
- **Aplicar os requisitos das normas da qualidade aplicáveis ao setor dos serviços às empresas.**

Realizações

- Monitorizar e avaliar processos, produtos e/ou serviços no setor dos serviços às empresas.

Conhecimentos

- Sistema de gestão da qualidade – princípios, metodologias, etapas e ferramentas.
- Enquadramento legal, normas, fundamentos e requisitos de qualidade.
- Estrutura de um sistema da qualidade – produto, processo e sistema.
- Normalização – normas de âmbito nacional (Sistema Português da Qualidade), europeu e internacional.
- Gestão da qualidade – cadeia, responsabilidade, autoridade, comunicação, compatibilidade com outros sistemas de gestão.
- Abordagem por processos - Ciclo de Deming/metodologia PDCA (plan, do, check, action).
- Procedimentos e manuais de qualidade – instruções, especificações, impressos, folhas de registo.
- Metrologia – medições, equipamentos de medição e monitorização.
- Gestão documental - requisitos de documentação e relatórios técnicos.
- Auditoria interna – objetivos, regras e responsabilidades.
- Monitorização e medição dos processos – indicadores de desempenho.
- Melhoria contínua e otimização dos processos – análise de dados, ações corretivas, ações preventivas.
- Resolução de problemas – definição, análise da situação e identificação de soluções, decisão e ação corretiva.

Aptidões

- Identificar os princípios, objetivos e etapas para implementação do sistema gestão da qualidade.
- Interpretar os requisitos definidos na norma de sistemas de gestão da qualidade.
- Utilizar ferramentas de garantia da qualidade.
- Aplicar as normas que regulam os requisitos da documentação física e digital.
- Preencher e registar a informação documental.
- Preparar processos de melhoria contínua.
- Aplicar ferramentas de monitorização de processos, produtos e/ou serviços.
- Preparar a documentação para a auditoria interna.
- Analisar os indicadores de desempenho.
- Analisar problemas e propor ações corretivas/preventivas.
- Analisar o grau de satisfação do cliente.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Iniciativa.
- Sentido crítico.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Imparcialidade.
- Conduta ética.
- Respeito pela legislação em vigor.
- Respeito pelas normas da qualidade.

Conhecimentos

- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.

Critérios de Desempenho

Adotar práticas de gestão da qualidade no setor dos serviços às empresas

- Cumprindo as normas e requisitos da qualidade para o setor, referenciais e orientações internas.
- Cumprindo as fases, objetivos e bases comportamentais da auditoria.
- Garantindo a melhoria contínua e a perceção do risco.
- Avaliando a qualidade e o grau de satisfação do cliente.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Dispositivos tecnológicos com acesso a internet.
- Software de gestão.
- Norma ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade.
- Manual da Qualidade e outra documentação técnica específica.
- Ferramentas de auditoria.
- Equipamentos de medição.
- Planos e normas de segurança e saúde no trabalho e proteção ambiental.
- Regulamento Geral de Proteção de Dados.

UC02416

Aplicar sistemas de gestão da sustentabilidade organizacional

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- **Selecionar os indicadores ambientais, económicos e sociais necessários ao diagnóstico de sustentabilidade organizacional.**
- **Aplicar ferramentas de diagnóstico de sustentabilidade organizacional para a resposta aos indicadores ambientais, económicos e sociais.**

Realizações

- Apresentar o relatório de sustentabilidade organizacional simplificado.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Sustentabilidade organizacional bem-estar social, viabilidade económica e segurança ambiental, ecoeficiência. • Normas, políticas e regulamentos de sustentabilidade organizacional. • Modelos de gestão de competências e práticas de desenvolvimento produtivo sustentável – sistemas lógicos complexos, processos participativos, estruturas de governança e ciclos de retorno de comunicação. • Principais indicadores relativos à sustentabilidade organizacional e impactos ambientais, económicos e sociais. • Ferramentas de diagnóstico de sustentabilidade organizacional. • Relatório de sustentabilidade – estrutura e componentes. • Direitos e responsabilidades sociais – justiça social, qualidade ambiental e qualidade de vida. • Normas de qualidade. • Legislação em vigor.	• Identificar os indicadores de diagnóstico da sustentabilidade organizacional. • Recolher os dados necessários para responder aos indicadores ambientais, económicos e sociais • Preparar documentação para o diagnóstico de sustentabilidade. • Identificar as ferramentas de diagnóstico de sustentabilidade organizacional. • Consultar as normas, políticas e regulamentos de sustentabilidade organizacional. • Identificar os requisitos associados a documentos da qualidade aplicadas ao setor. • Analisar os resultados dos indicadores. • Identificar oportunidades de melhoria e propor ações corretivas/preventivas. • Aplicar as regras e normas definidas.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Conduta ética. • Compromisso com os valores organizacionais. • Assertividade na comunicação. • Abertura e adaptação à mudança. • Visão sistémica. • Orientação para o resultado. • Sentido de organização. • Cooperação com a equipa. • Sentido crítico. • Rigor. • Empenho e persistência na resolução de problemas. • Tomada de decisão. • Resiliência. • Respeito pela diversidade. • Respeito pelas regras e normas definidas. • Respeito pela legislação em vigor.

Critérios de Desempenho

Aplicar sistemas de gestão da sustentabilidade organizacional

- Cumprindo as normas gerais, as orientações e regulamentos internos e os requisitos de qualidade.
- Reportando os resultados dos indicadores do diagnóstico de sustentabilidade organizacional.
- Reportando as causas dos desvios e identificando oportunidades de melhoria contínua com recurso a diferentes

cenários.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.
- Manuais/documentação/relatórios/e outra documentação técnica específica.
- Sistemas de gestão aplicados no sector.
- Normas, políticas e regulamentos de sustentabilidade organizacional.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Legislação sobre arquivo de documentos administrativos e técnicos.

UC02415

Executar atividades de governança corporativa

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Preparar a informação sobre a gestão da governança corporativa.
- Executar os procedimentos administrativos para a gestão da governança corporativa.
- Efetuar o diagnóstico sobre a governança corporativa.
- Apresentar o relatório e o código de governança corporativa.

Conhecimentos

- Governança corporativa – conceito e princípios da boa governança.
- Objetivos da governança corporativa - minimização de assimetrias, maximização do valor e retorno do investimento
- Modelos, técnicas e ferramentas de governança corporativa.
- Código de governança corporativa: melhores práticas.

Aptidões

- Preparar documentação para a gestão da governança corporativa.
- Selecionar os métodos de diagnóstico de governança corporativa.
- Selecionar as ferramentas de diagnóstico de governança corporativa.
- Aplicar as técnicas de diagnóstico de governança corporativa.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta ética.
- Compromisso com os valores organizacionais.
- Assertividade na comunicação.

Conhecimentos

- Relatório de governança corporativa: estrutura e componentes.
- Legislação em vigor.
- Normas de qualidade e auditoria.

Aptidões

- Analisar os resultados do diagnóstico de governança corporativa.
- Executar os procedimentos administrativos para a gestão da governança corporativa.
- Monitorizar, avaliar e reportar validar o sistema de governança corporativa.
- Identificar oportunidades de melhoria e propor ações corretivas/preventivas.

Atitudes

- Abertura e adaptação à mudança.
- Visão sistémica.
- Orientação para o resultado.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Tomada de decisão.
- Resiliência.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela diversidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.
- Respeito pela legislação em vigor.

Critérios de Desempenho

Executar atividades de governança corporativa

- Cumprindo os princípios, códigos e diretrizes de regulação da governança corporativa.
- Garantindo o cumprimento dos procedimentos, prazos e requisitos estabelecidos.
- Aplicando o diagnóstico de governança corporativa, de acordo com os objetivos, metas e estratégia de comunicação definida.
- Reportando os resultados dos indicadores e elaborando o diagnóstico de governança corporativa.
- Reportando as causas dos desvios e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.

- Material e equipamento de escritório.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.
- Manuais/documentação/relatórios/e outra documentação técnica específica.
- Código de governança corporativa.
- Normas, políticas e regulamentos de governança corporativa.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Legislação sobre arquivo de documentos administrativos e técnicos.

UC02400

Adotar práticas de gestão de igualdade salarial entre homens e mulheres

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- **Diagnosticar as necessidades da empresa no âmbito da promoção da igualdade salarial entre homens e mulheres.**
- **Analisar indicadores estatísticos sobre a igualdade salarial entre homens e mulheres.**
- **Implementar as normas relativos à igualdade salarial.**
- **Elaborar um relatório sobre a promoção da igualdade salarial entre homens e mulheres, identificando oportunidades de melhoria.**

Conhecimentos

- Enquadramento legal nacional e internacional.
- Normas internacionais do trabalho.
- Princípios da igualdade salarial.
- Políticas públicas para a promoção da igualdade.
- Práticas promotoras de igualdade salarial.
- Diagnóstico das necessidades da organização no âmbito da promoção da igualdade salarial – processo, componentes e avaliação.
- Direitos e deveres da organização e dos trabalhadores no âmbito das políticas salariais – operacionalização dos conceitos jurídicos.

Aptidões

- Identificar os conceitos fundamentais para a promoção da igualdade salarial.
- Aplicar um inquérito sobre a situação da organização ao nível da promoção da igualdade salarial.
- Analisar os resultados do inquérito de diagnóstico.
- Analisar a estrutura de recursos humanos e respetivos vencimentos.
- Definir o cronograma para a implementação das medidas de promoção da igualdade salarial.
- Aplicar técnicas de avaliação do valor do trabalho.
- Preparar documentação para promoção da igualdade salarial.
- Elaborar instrumentos promotores de igualdade salarial.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Orientação para o resultado.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Tomada de decisão.
- Resiliência.

Conhecimentos

- Técnicas de avaliação do valor trabalho sem enviesamento do género.
- Práticas promotoras da conciliação entre vida profissional e vida familiar.
- Software de registo de práticas de igualdade salarial entre homens e mulheres implementadas pela organização.
- Requisitos de conduta.
- Código de qualidade.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Elaborar instrumentos de controlo da prática de igualdade salarial.
- Construir indicadores para identificar desigualdades salariais.
- Registrar as atividades de promoção da igualdade salarial com recurso a software.
- Monitorizar e avaliar a conformidade da igualdade salarial.
- Reportar e validar a conformidade da igualdade salarial.
- Identificar oportunidades de melhoria.
- Propor ações corretivas/preventivas.
- Aplicar as normas e regras definidas.

Atitudes

- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Sentido analítico.
- Conduta ética.
- Respeito pelos princípios da igualdade salarial.
- Respeito pela legislação em vigor.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Adotar práticas de gestão de igualdade salarial entre homens e mulheres

- Cumprindo as normas gerais e as orientações e regulamentos internos sobre a igualdade salarial.
- Garantindo o cumprimento dos procedimentos, prazos e requisitos estabelecidos.
- Aplicando ferramentas de diagnóstico e avaliação do valor do trabalho sem enviesamento do género.
- Reportando os resultados dos indicadores e elaborando o diagnóstico da igualdade salarial.
- Reportando as causas dos desvios e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.
- Manuais/documentação/relatórios/e outra documentação técnica específica.
- Regulamentos e códigos associados (ex.: RGPD, código de ética).
- Legislação nacional e internacional.
- Normas internacionais do trabalho.

UC00295

Interagir em inglês no setor dos serviços às empresas

Pontos de crédito

4,5

Realizações

• Interpretar e selecionar informação especializada, verbal e não verbal, em suportes variados, no setor dos serviços às empresas.

• Transmitir enunciados orais coerentes no âmbito do setor dos serviços às empresas.

• Redigir textos articulados e coesos no âmbito do setor dos serviços às empresas.

Conhecimentos

- Léxico (vocabulário) – gestão, administração, contabilidade, atas, relatórios, documentos, fichas técnicas, proteção de dados, auditoria, informação, comunicação, atendimento, gestão de reclamações, gestão documental entre outros.
- Funções da linguagem.
- Estruturas de funcionamento da língua – sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos, nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos.
- Sintaxe.
- Fluência da leitura.
- Regras de produção de documentos escritos.
- Regras de cortesia e convenções linguísticas.

Aptidões

- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação.
- Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas.
- Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados.
- Informar o interlocutor através de uma exposição clara.
- Descodificar perguntas e pedidos de informação.
- Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações.
- Responder a perguntas diretas.
- Iniciar, manter e terminar conversas.
- Reconhecer e utilizar o vocabulário específico da atividade profissional.
- Utilizar linguagens não verbais na comunicação.
- Transmitir informações concretas e diretas.
- Trocar, verificar e confirmar informações.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empatia.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido crítico.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Redigir notas, relatórios e preencher formulários.

CrITÉrios de Desempenho

Interagir em inglês no setor dos serviços às empresas

- Identificando o contexto, a ideia principal, distinguindo informações simples e de maior complexidade do discurso oral e do texto escrito.
- Comunicando oralmente de forma precisa e eficaz, com ritmo e entoação apropriados e adaptando o discurso ao registo do interlocutor.
- Utilizando vocabulário, estruturas frásicas diversas e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.
- Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a sua finalidade e público-alvo.
- Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Conteúdos multimédia.
- Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros.

UC02775	Produzir documentos em folha de cálculo
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Executar as operações de edição de ficheiros em folha de cálculo.
- Executar operações de tratamento e formatação de dados em folha de cálculo.
- Aplicar fórmulas e funções em folha de cálculo.
- Criar e manipular gráficos em folha de cálculo.

Conhecimentos

- Folha de cálculo - conceitos e tarefas básicas.
- Elementos das folhas de cálculo.
- Criação de fórmulas.
- Formatação de folhas de cálculo - formatação de texto e números, aplicação de cores e padrões a células, formatação de células utilizando os limites.
- Múltiplas folhas de cálculo.
- Construção de gráficos e visualizações - tipos de gráficos, criação de gráficos, edição de gráficos.
- Ordenação e filtragem.
- Validação e resumo de dados.
- Uso de funções avançadas (PROCV, PROCX, SOMA.SE.S, CONTAR.SE.S, SUBTOTAL).
- Automação de macros.
- Proteção de livros e de folhas de cálculo.
- Integração com outras ferramentas - bases de dados, importação/exportação de dados de várias origens (tabelas e gráficos dinâmicos, segmentação de dados e sparklines).
- Aplicações informáticas - folha de cálculo.

Aptidões

- Criar e editar uma folha de cálculo.
- Introduzir, alterar e ordenar dados.
- Utilizar fórmulas e aplicar filtros de dados.
- Formatar letras, números, limites e padrões.
- Formatar quebra de página e pré-visualização da impressão.
- Configurar ficheiros de folha de cálculo para impressão.
- Guardar uma folha de cálculo.
- Efetuar ligações entre folhas.
- Criar gráficos e visualizações.
- Manipular gráficos em folha de cálculo.
- Utilizar fórmulas e funções, referências simples, mistas e absolutas.
- Ordenar e filtrar dados.
- Definir regras para validar e resumir os dados inseridos numa folha.
- Utilizar funções avançadas.
- Gravar e executar macros.
- Proteger livro e folhas de cálculo.
- Integrar dados de folhas de cálculo com outras ferramentas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Produzir documentos em folha de cálculo

- Cumprindo as normas gerais e as orientações e regulamentos internos.
- Utilizando os vários layouts e ferramentas da aplicação informática de cálculo.
- Elaborando tabelas e gráficos.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de processamento de folha de cálculo, templates de documentos.
- Manuais/documentação/relatórios/e outra documentação técnica específica (ex. manual de utilizador de folha de cálculo).

UC01998	Gerir o atendimento ao público nos serviços de gestão e administração
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Preparar o sistema de atendimento, receção de pedidos e esclarecimentos ao público nos serviços de gestão e administração.
- Definir o circuito e procedimentos de comunicação interna no serviço de gestão e administração e entre serviços.
- Gerir o processo de reclamações aos serviços de gestão e administração.
- Monitorizar e avaliar o processo de atendimento ao público nos serviços de gestão e administração.

Conhecimentos

- Atendimento ao público - definição, características, procedimentos.
- Comunicação em contexto de organizacional – comunicação verbal e não verbal em contexto presencial e online.
- Plano de comunicação.
- Tipos de comunicação e técnicas de comunicação.
- Postura e comportamento profissional.
- Tipologia de público – características e necessidades.
- Organização e normas de funcionamento dos diferentes serviços.

Aptidões

- Identificar as características e procedimentos de atendimento ao público.
- Interpretar o plano de comunicação da organização.
- Definir os procedimentos de atendimento ao público.
- Identificar os tipos e técnicas de comunicação.
- Determinar técnicas de comunicação para diferentes tipologias de clientes.
- Implementar os procedimentos de organização do serviço de atendimento no serviço de gestão administrativa, contabilística e financeira.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Controlo emocional.

Conhecimentos

- Organização do atendimento no serviço de gestão administrativa, contabilística e financeira.
- Circuito e procedimentos de comunicação interna no serviço de gestão administrativa, contabilística e financeira, e entre serviços.
- Procedimentos de receção e transmissão de pedidos e esclarecimentos no serviço de gestão administrativa, contabilística e financeira.
- Gestão documental (física e digital) – procedimentos, instruções de trabalho, impressos e registos.
- Gestão de reclamações – dimensão comportamental e comunicacional, causas, impacto na organização, metodologias de gestão de reclamações (análise da situação, abordagem positiva, procura de soluções, apresentação e implementação da solução), fatores facilitadores e dificultadores da comunicação e da relação interpessoal, controlo emocional, estratégias de atuação.
- Software e aplicações informáticas do serviço de gestão administrativa, contabilística e financeira – características e funcionalidades.
- Satisfação do cliente e melhoria contínua.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.
- Normas de proteção de dados.

Aptidões

- Monitorizar o sistema de comunicação com o público em contexto presencial e/ou online.
- Implementar o protocolo de atendimento.
- Avaliar a conformidade dos procedimentos e da aplicação das instruções de trabalho.
- Responder ou encaminhar a reclamação (quando aplicável).
- Aplicar técnicas de tratamento de reclamações.
- Avaliar a satisfação do cliente.
- Articular internamente a comunicação interna no serviço de gestão administrativa, contabilística e financeira, e entre serviços, para satisfação dos pedidos e esclarecimentos do público.
- Aplicar as normas que regulam os requisitos da documentação física e digital.
- Registrar ocorrências e anomalias decorrentes de deficiente atendimento ao público, em aplicação informática ou manualmente.
- Efetuar o controlo dos registos de informação documental.
- Monitorizar a comunicação com o público em contexto presencial e/ou online.
- Avaliar os resultados do sistema de atendimento.
- Identificar oportunidades de melhoria e propor ações corretivas/preventivas.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de proteção de dados.

Atitudes

- Conduta ética.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Gerir o atendimento ao público nos serviços de gestão e administração

- Demonstrando domínio sobre o processo e as técnicas de comunicação.
- Garantindo o cumprimento dos requisitos estabelecidos e a satisfação do cliente.
- Cumprindo os procedimentos internos de articulação entre os vários serviços da organização, orientações e normas de qualidade.
- Reportando as causas dos desvios e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.
- Documentação/ templates e outra documentação técnica específica.
- Manual de atendimento ao público.
- Manual de comunicação.
- Livro de reclamações físico e digital.
- Regulamento Geral de Proteção de Dados.

UC OPCIONAIS

UC00705	Desenvolver competências pessoais para a empregabilidade e empreendedorismo
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Analisar competências pessoais e identitárias e estabelecer objetivos de desenvolvimento profissional.**
- **Recolher informação e estruturar o plano de ação profissional.**
- **Efetuar a prospeção de oportunidades de emprego.**
- **Efetuar a prospeção de oportunidades de criação do próprio negócio.**
- **Avaliar o resultado das atividades desenvolvidas.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Empregabilidade. • Empreendedorismo. • Entrevistas de emprego e comportamentos do entrevistado. • Perfil de competências do empreendedor. • Autorreflexão – desenvolvimento biopsicossocial, experiência de vida. • Comunicação - desconstrução da formalidade, estereótipos e preconceito. • Níveis de consciência – pessoal e social. • Gestão de emoções. • Inteligência emocional – tipos de inteligência, dimensões intrapessoais e interpessoais, influência comportamental. • Empoderamento e capacitação pessoal – benefícios. • Gestão de expectativas. • Plano de ação pessoal e profissional. • Empreendedorismo e criação do próprio negócio - princípios, modelos e etapas. • Autoavaliação de competências e de desempenho.	• Reconhecer a importância do autoconhecimento para o processo de melhoria e aprendizagem ao longo da vida. • Identificar competências pessoais e profissionais. • Realizar uma autorreflexão sobre as necessidades e lacunas ao nível das competências. • Definir linhas orientadoras do plano de ação pessoal e profissional. • Realizar uma autorreflexão sobre as competências adquiridas/desenvolvidas. • Pesquisar dados sobre oferta de emprego no mercado de trabalho. • Elaborar carta de apresentação e de candidatura espontânea. • Elaborar carta de apresentação e de candidatura a um posto de trabalho. • Elaborar o currículo profissional. • Estudar a organização que disponibiliza vaga • Preparar a entrevista de emprego. • Recolher e analisar informação sobre ideias e oportunidades de negócio. • Identificar etapas de criação do negócio. • Descrever a ideia de negócio.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Sentido crítico. • Sentido criativo. • Iniciativa. • Auto motivação. • Autocontrolo. • Empatia. • Escuta ativa. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Empenho. • Assertividade na comunicação.

Critérios de Desempenho

Desenvolver competências pessoais para a empregabilidade e empreendedorismo

- Identificando as suas potencialidades, necessidades individuais e profissionais e definindo objetivos.
- Adaptando a comunicação oral e escrita ao contexto profissional e à cultura da organização ou do interlocutor.
- Mobilizando ferramentas de desenvolvimento pessoal e profissional.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Ferramentas de desenvolvimento pessoal.
- Manuais, modelos e outra documentação técnica específica (ex. manual do empreendedor, balanço/perfil de competências, modelos de currículos e de cartas de apresentação e de candidatura).
- Vídeos sobre entrevistas de emprego.

UC00647	Implementar o regime de proteção de dados pessoais (RGPD)
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Diagnosticar as necessidades da organização no âmbito da proteção de dados.**
- **Preparar a informação e documentação de apoio à implementação da proteção de dados.**
- **Aplicar o regulamento geral da proteção de dados (RGPD) na respetiva atividade profissional.**
- **Participar no processo de avaliação organizacional à proteção de dados.**

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Regulamento geral da proteção de dados (RGPD) – enquadramento e objetivos.
- Bases de dados – a proteção jurídica em Portugal.
- Lei de proteção das bases de dados – definição legal e âmbito de proteção.
- Regime de proteção, duração, conteúdo e direitos do titular e do utente.
- Proteção especial do fabricante.
- Dados Pessoais – proteção jurídica em Portugal (norma constitucional e a lei de proteção de dados pessoais), definições legais e âmbito de proteção, Comissão Nacional de Proteção de Dados, princípios fundamentais, direitos dos cidadãos, obrigações dos responsáveis pelo tratamento.

- Realizar o diagnóstico da situação da organização ao nível da proteção de dados.
- Recolher e preparar documentação.
- Executar os procedimentos obrigatórios do RGPD
- Registar as atividades de proteção de dados com recurso a software.
- Incorporar o RGPD nos sistemas de gestão.
- Monitorizar, avaliar e reportar a conformidade da proteção de dados na organização.
- Identificar oportunidades de melhoria.

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Resiliência.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Sentido analítico.
- Conduta ética.

Conhecimentos

- Implicações do mundo digital – questões gerais.
- Proteção dos consumidores na internet – a publicidade indesejada e as vendas forçadas.
- Outras normas dos sistemas de gestão – qualidade, ambiente, segurança, segurança informática.
- Melhoria contínua e otimização dos processos – análise de dados, ações corretivas, ações preventivas.

Atitudes

- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Implementar o regime de proteção de dados pessoais (RGPD)

- Cumprindo as normas gerais e as orientações e regulamentos internos sobre a proteção de dados.
- Garantindo o cumprimento dos procedimentos, prazos e requisitos estabelecidos.
- Integrando o RGPD com as diferentes normas dos sistemas de gestão.
- Monitorizando e avaliando o resultado da aplicação do RGPD na organização.
- Reportando as causas dos desvios e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Manual/regulamentos/documentação técnica (ex. RGPD, normas dos sistemas de gestão).
- Legislação aplicável.
- Legislação sobre arquivo de documentos administrativos e técnicos.

UC00317	Aplicar metodologias de avaliação e controlo de riscos associados ao teletrabalho
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Diagnosticar as condições para implementação de teletrabalho na organização aplicando as normas legais e as modalidades de teletrabalho.

Realizações

- **Determinar as condições de implementação, requisitos, plataformas tecnológicas e ferramentas de apoio ao trabalho remoto.**
- **Implementar as condições técnicas para o cumprimento do desempenho profissional dos/as trabalhadores/as em contexto de teletrabalho.**
- **Aplicar medidas de gestão orientadas para o reforço do bem-estar laboral em contexto de teletrabalho.**
- **Monitorizar, avaliar e reportar as atividades desenvolvidas, bem como as causas dos desvios, identificando oportunidades de melhoria contínua.**

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Teletrabalho - caracterização e contextos, enquadramento legal, regime, modalidades e negociação contratual.
- Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores.
- Vantagens e desafios para os/as teletrabalhadores e para a sociedade.
- Competências do/a teletrabalhador/a – comportamentais, atitudinais e técnicas.
- Pessoas, produtividade e bem-estar em contexto de teletrabalho.
- Gestão da confiança.
- Gestão da distância - reorganização dos locais e horários de trabalho, equipamentos, ferramentas, programas e aplicações informáticas e ambientes virtuais (trabalho colaborativo), motivação e feedback, tempos de trabalho (disponibilidade contratualizada), exigências e dificuldades associadas ao trabalho remoto, conciliação do trabalho com a vida pessoal, controlo e proteção de dados pessoais, confidencialidade e segurança da informação e da comunicação, assistência técnica remota.
- Gestão da informação, reuniões e eventos (à distância e/ou presenciais).
- Formação e desenvolvimento de novas competências.

- Verificar as condições de aplicação e negociação do teletrabalho na organização.
- Definir os requisitos e modalidades de teletrabalho a aplicar na organização.
- Definir o perfil de competências do/a teletrabalhador/a
- Selecionar as plataformas tecnológicas de apoio ao teletrabalho.
- Preparar as ferramentas de produtividade e colaborativas de apoio ao teletrabalho.
- Diagnosticar as condições para a implementação do teletrabalho na organização.
- Verificar as condições técnicas para a realização do teletrabalho
- Distribuir os equipamentos, mobiliário e ferramentas digitais a utilizar em contexto de teletrabalho.
- Preparar as condições para assistência técnica remota.
- Aplicar planos organizacionais de ajustamento e distribuição do trabalho à distância.
- Definir e aplicar procedimentos de gestão do tempo e de gestão por objetivos em teletrabalho.

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Orientação para o resultado.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Tomada de decisão.
- Resiliência.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Conduta ética.
- Respeito pelas regras e normas definidas.
- Respeito pelo cumprimento dos procedimentos definidos internamente.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

Conhecimentos

- Transformação digital – novas formas de trabalho.
- Gestão do desempenho profissional em regime de teletrabalho - organização do trabalho, Ambiente de trabalho (iluminação, temperatura, ruído), espaço de e para o teletrabalho, mobiliário e equipamentos informáticos (condições ergonómicas adaptadas ao novo contexto de trabalho), pausas programadas, riscos profissionais e psicossociais, salubridade laboral, ocupacional, individual, psíquica e social, avaliação e controlo de riscos, acidentes de trabalho.
- Gestão do isolamento.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Aptidões

- Aplicar procedimentos de apoio e assistência na modalidade de teletrabalho.
- Aplicar técnicas de gestão de expectativas, motivação e feedback.
- Criar atividades de socialização e inter-relacionamento à distância.
- Conceber e aplicar instrumentos de monitorização dos índices de compromisso, adesão e motivação dos teletrabalhadores/as.
- Avaliar os resultados do impacto do teletrabalho no desempenho profissional e no bem-estar do trabalhador.
- Utilizar equipamentos, ferramentas, programas e aplicações informáticas e ambientes virtuais.
- Aplicar as normas de segurança, confidencialidade e proteção de dados.
- Aplicar medidas de prevenção do risco profissional e psicossocial.
- Reportar situações de risco e propor medidas corretivas/preventivas.
- Identificar oportunidades de melhoria.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Crítérios de Desempenho

Aplicar metodologias de avaliação e controlo de riscos associados ao teletrabalho

- Cumprindo a legislação em vigor, as normas gerais e as orientações e regulamentos internos do teletrabalho.
- Definindo o modelo de teletrabalho a implementar na organização e o grau de responsabilidade, autonomia e limites de atuação dos teletrabalhadores.
- Assegurando o controlo e proteção de dados pessoais e a confidencialidade e segurança da informação e da comunicação.
- Implementando estratégias de comunicação, produtividade, motivação, confiança e bem-estar em contexto de teletrabalho.
- Reportando as causas dos desvios e identificando boas práticas organizacionais e oportunidades de melhoria contínua no desempenho profissional em teletrabalho.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de gestão, modelos de documentos.
- Manuais/documentação/relatórios/e outra documentação técnica específica.
- Regulamentos e códigos associados (RGPD, código de ética e deontologia).
- Legislação e normas associadas.

UC00032	Elaborar o plano de negócios
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Estabelecer o âmbito de atuação e os objetivos estratégicos do negócio a desenvolver.
- Planear e descrever os recursos humanos, físicos e financeiros necessários ao projeto.
- Planear e descrever a estratégia comercial.
- Estabelecer a forma de gestão e controlo do negócio.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Plano de negócios – definição, objetivos e estrutura.
- Tipos de planos de negócios.
- Planeamento de ação - a visão e a missão, o mercado subjacente, a nova ideia e o seu posicionamento no mercado.
- Estudos de mercado - tipologias e segmentação de mercado, técnicas de estudo de mercado.
- Objetivos SMARTER.
- Análise, formulação e posicionamento estratégico - análise SWOT.
- Estratégias de penetração no mercado.
- Modelo de negócios.

- Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes.
- Apresentar a ideia de negócio.
- Fundamentar a viabilidade base do projeto/produto/ideia.
- Identificar a dimensão do mercado, necessidades e segmentação de clientes, público-alvo e concorrentes.
- Descrever os objetivos e atividades do projeto/produto/ideia.
- Descrever o processo produtivo.
- Calcular os custos de produção.
- Identificar os concorrentes.
- Definir a estratégia de marketing.

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autoconfiança.
- Visão empreendedora.
- Iniciativa.
- Sentido criativo.
- Sentido crítico.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Persistência.
- Autocontrolo.
- Empatia.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Tecnologia/processo. • Concorrentes. • Marketing – marca, posicionamento e mercados, segmentos-alvo. • Circuitos e canais de vendas – diretos e indiretos. • Canais de distribuição. • Imagem e comunicação. • Plano de comercialização – etapas, atividades, recurs • Recursos humanos. • Plano de investimento. • Plano de financiamento – estruturas, fontes, custos de financiamento. • Projeções/modelo financeiro – vendas, cash-flow, rentabilidade. • Plano de gestão e controlo do negócio – vendas, produção, informação financeira.	• Definir os canais de venda e distribuição. • Identificar potenciais fornecedores. • Definir a estrutura de recursos humanos a envolver. • Calcular os investimentos iniciais. • Identificar as potenciais estruturas, fontes, período e fases de financiamento. • Realizar a projeção de vendas. • Calcular as projeções de cash-flow. • Aferir a viabilidade económico-financeira e sustentabilidade do projeto. • Definir o cronograma de implementação. • Definir medidas de controlo e ações corretivas para eventuais desvios. • Descrever os pontos críticos de desenvolvimento do projeto.	• Escuta ativa. • Cooperação com a equipa. • Sentido de organização.

CrITÉrios de Desempenho

Elaborar o plano de negócios

- Apresentando um documento completo, claro e simples, com uma proposta de valor única, viável e sustentável.
- Descrevendo a ideia/produto/projeto, o mercado e os recursos necessários.
- Descrevendo a estratégia comercial.
- Apresentando o planeamento ao nível do investimento e ao nível financeiro.
- Apresentando o planeamento de gestão e controlo do negócio.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Estudos de mercados, estatísticas nacionais e internacionais, meios de comunicação social.

- Ferramentas de planeamento estratégico e operacional.
- Software de análise e tratamento de dados (base de dados, folha de cálculo, outros).
- Sistema de informação de apoio ao planeamento e avaliação.
- Ferramentas de apoio à construção do modelo financeiro do plano de negócios.

UC00313	Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho no setor dos serviços às empresas
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Analisar os princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho no setor dos serviços às empresas.**
- **Aplicar medidas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho no setor dos serviços às empresas.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Princípios de segurança e saúde no trabalho. • Normas e disposições relativas à segurança e saúde no setor dos serviços às empresas – legislação. • Plano de segurança do estabelecimento. • Plano de prevenção de acidentes. • Plano de prevenção de incêndios. • Plano de evacuação. • Plano contra roubos. • Manuais de segurança. • Meios e regras de segurança no setor dos serviços às empresas. • Equipamentos de proteção individual (EPI), métodos de supressão da negligência e falta de atenção, proteção de máquinas e ergonomia. • Regras de segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais - normas do vestuário, prevenção de choques elétricos, movimentação de peças pesadas.	• Identificar as normas relativas à segurança e saúde no trabalho. • Interpretar o plano de segurança do estabelecimento. • Reconhecer os manuais de segurança. • Aplicar medidas de prevenção do risco. • Aplicar os procedimentos em caso de acidente de trabalho. • Aplicar os procedimentos de emergência. • Aplicar medidas de prevenção de roubo. • Distinguir os diferentes tipos de incêndio e respetivos sistemas de deteção e de extinção. • Aplicar medidas de prevenção de incêndios. • Utilizar o extintor. • Utilizar equipamentos de proteção individual. • Reportar a situação de emergência.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Autocontrolo. • Sentido de organização. • Cooperação com a equipa. • Respeito pelas normas de segurança.

Conhecimentos

- Causas de acidentes no trabalho - acidentes de movimentação, choques e quedas, acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento, choques elétricos, acidentes provocados por agentes químicos e gases, queimaduras.
- Caixa de primeiros socorros.
- Situações de emergência - perda de sentidos, feridas aberta e fechada, choque elétrico, eletrocussões, ataque cardíaco, entorses ou distensões, envenenamento, queimaduras.
- Causas de incêndio - sistema de aquecimento e cozedura, chaminé e tubos de fumo, materiais inflamáveis, aparelhos elétricos, trabalhadores e outras pessoas fumadoras.
- Tipos de incêndio.
- Sistemas de deteção.
- Tipos de extintores.
- Incêndio - plano de ataque, manipulação de extintores, acionamento do sistema automático.
- Técnicas de extinção de incêndio de gás.

Critérios de Desempenho

Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho no setor dos serviços às empresas

- Considerando os tipos de risco existentes no posto de trabalho e respetivas medidas de segurança e preventivas.
- Cumprindo as medidas de atuação em situação de emergência.
- Respeitando o protocolo interno definido.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação sobre segurança e saúde no trabalho.
- Normativos específicos de segurança e saúde no trabalho.
- Documentação sobre segurança e saúde no trabalho (relatórios, folhetos, brochuras, outros).

- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Planos de prevenção de acidentes, de incêndios, de evacuação e de roubo.
- Planos de emergência.

UC00033	Comunicar e interagir em contexto profissional
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Preparar a mensagem a comunicar em contexto profissional.
- Informar e esclarecer diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.

Conhecimentos

- Princípios da comunicação e do relacionamento interpessoal – processo, funções e elementos intervenientes.
- Fatores facilitadores e inibidores da comunicação.
- Comunicação verbal (oral e escrita) e comunicação não-verbal – cinésica (movimentos corporais, gestos, expressão facial e postura), paralinguística (tom, projeção da voz, pausas no discurso, outros) e proxémica (distância espacial face a alguém).
- Canais de comunicação presencial e não presencial.
- Comunicação telefónica - técnicas de atenção telefónica, expressão verbal e sorriso “telefónico”.
- Comunicação através das internet (navegadores, email, redes sociais, mensagens) – técnicas.
- Comunicação escrita – normas.
- Características dos estilos de comunicação - agressivo, passivo, manipulador, assertivo.
- Comunicação assertiva – vantagens, componentes verbais e não-verbais, técnicas.
- Escuta ativa, empatia e controlo emocional.

Aptidões

- Organizar a informação a comunicar.
- Adaptar a comunicação oral e escrita em função do interlocutor e do contexto.
- Interpretar informação de diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.
- Identificar as expectativas do interlocutor.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva.
- Formular questões, pedir esclarecimentos ou colocar dúvidas para interpretar e/ou explicitar a mensagem.
- Partilhar informação com diferentes interlocutores.
- Reportar informação profissional.
- Aplicar técnicas de interlocução orais e escritas.
- Aplicar técnicas de tratamento e resolução de conflitos.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a imagem e postura profissional.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empatia.
- Controlo emocional.
- Autoconfiança.
- Respeito pela diferença.
- Autoconhecimento.
- Sentido crítico.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.

Conhecimentos

- Processamento interno da informação – fonético, literal (significado) e reflexivo (empático).
- Perguntas no processo de comunicação – abertas, fechadas, retorno, reformulação.
- Mensagem - construção, adaptação, envio, receção e interpretação.
- Imagem e comunicação – autoimagem e autoconceito, primeiras impressões, expectativas e motivação.
- Técnicas de programação neurolinguística (PNL) na comunicação.
- Relações interpessoais no trabalho.
- Conflito nas relações interpessoais – tipos e técnicas de resolução de conflitos.

Critérios de Desempenho

Comunicar e interagir em contexto profissional

- Adaptando a linguagem e a comunicação ao tipo de canal utilizado.
- Demonstrando assertividade e uma imagem positiva de si e da sua organização.
- Demonstrando uma comunicação verbal e não verbal empática e ajustada ao interlocutor.
- Avaliando o resultado do seu desempenho e contributo para a melhoria do processo de comunicação.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia e audiovisuais.
- Ferramentas de interação e de comunicação.
- Boas práticas na comunicação.

UC00034	Colaborar e trabalhar em equipa
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Analisar a identidade pessoal e partilhada e respetivos comportamentos associados.
- Colaborar na aplicação de dinâmicas facilitadoras do trabalho em equipa.
- Colaborar na definição de estratégias de resolução de problemas e de tomada de decisão.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Identidade pessoal, social e profissional. • Fenómenos da dinâmica de grupo - influência social e papel social, normas sociais, atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores, padrão de grupo e motivação individual. • Trabalho em equipa - fatores pessoais, relacionais e organizacionais. • Equipa de trabalho - princípios de organização de grupo vs. equipa de trabalho, estilos comportamentais, estrutura e fases de desenvolvimento da equipa, perceção de desempenho individual, formas e técnicas de organização, cooperação e colaboração. • Comunicação assertiva - verbal e não-verbal, fatores facilitadores e inibidores, canais de comunicação presencial e não presencial. • Importância da comunicação no trabalho entre equipas - fluxos de comunicação, comunicação vertical e horizontal, feedback do desempenho. • Técnicas de negociação, resolução de problemas e de tomada de decisão. • Gestão de tempo – técnicas, planeamento, autoavaliação e otimização das tecnologias. • Trabalho online ou teletrabalho - condições facilitadoras, equipas 4D e atitude partilhada. • Saúde no trabalho. • Organização das equipas na área profissional.	• Identificar e analisar os estilos comportamentais individuais. • Identificar as competências individuais. • Identificar os papéis dos membros da equipa - competências e responsabilidades. • Reconhecer a fase de desenvolvimento de competências na qual a equipa se encontra. • Identificar os valores e as principais competências necessárias para a equipa atingir o(s) objetivo(s) traçado(s). • Colaborar na definição dos mecanismos de coesão e controlo na equipa. • Colaborar na definição de tarefas e prazos para alcançar os objetivos traçados. • Participar na execução de tarefas predefinidas para a equipa. • Aplicar técnicas de comunicação em diferentes contextos. • Utilizar ferramentas de comunicação. • Partilhar informação presencialmente e/ou online. • Discutir ideias e sugestões em diferentes contextos comunicacionais. • Trocar conhecimentos e experiências. • Desenvolver rotinas em equipa em momentos formais, informais, presenciais e online.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Autoconhecimento. • Automotivação. • Assertividade. • Empatia. • Escuta ativa. • Cooperação com a equipa. • Empenho e persistência na resolução de problemas. • Sentido critico • Sentido criativo. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Disponibilidade para aprender. • Respeito e valorização das diferenças individuais. • Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Reconhecer sinais de burnout próprio e/ou dos colegas.
- Identificar os princípios subjacentes à tomada de decisão.
- Selecionar e utilizar técnicas de análise e tomada de decisão.
- Analisar problemas e tomar decisões.

CrITÉrios de Desempenho

Colaborar e trabalhar em equipa

- Mobilizando os recursos pessoais para a obtenção dos melhores resultados da equipa.
- Aplicando técnicas de comunicação e negociação adequadas aos interlocutores e ao contexto.
- Gerando oportunidades de desenvolvimento e aprendizagem colaborativa.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Ferramentas de interação, de comunicação e produtividade.
- Recursos multimédia e audiovisuais.

UC00322	Interagir em língua estrangeira no setor dos serviços às empresas
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Interpretar e selecionar informação relevante simples, verbal e não verbal, em diversos suportes, no âmbito do setor dos serviços às empresas.
- Transmitir enunciados orais coerentes no âmbito do setor dos serviços às empresas.
- Redigir textos simples no âmbito do setor dos serviços às empresas.

Conhecimentos

- Léxico (vocabulário) – gestão, administração, atas, relatórios, documentos, fichas técnicas, contabilidade, proteção de dados, auditoria, atendimento, gestão de reclamações, arquivo, entre outros.
- Funções da linguagem.
- Estruturas de funcionamento da língua – sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos, nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos.
- Sintaxe.
- Regras básicas de produção de documentos escritos.
- Regras de cortesia e convenções linguísticas.

Aptidões

- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação.
- Selecionar informação essencial em textos e suportes diversificados.
- Informar o interlocutor através de uma exposição simples.
- Responder a perguntas e pedidos de informação simples.
- Escrever ou responder de forma simples a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens, para fazer um pedido ou transmitir informações.
- Responder a perguntas diretas simples.
- Participar em conversas elementares.
- Reconhecer e utilizar o vocabulário simples da atividade profissional.
- Utilizar linguagens não verbais na comunicação.
- Transmitir informações diretas.
- Trocar, verificar e confirmar informações simples.
- Redigir notas e mensagens simples e curtas e preencher formulários.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empatia.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido crítico.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS de Desempenho

Interagir em língua estrangeira no setor dos serviços às empresas

- Identificando o contexto, a ideia principal e informações simples do discurso oral, comunicados de forma clara e pausada, bem como do texto escrito.
- Comunicando oralmente de forma simples, ao longo de toda a atividade, com recurso ao vocabulário técnico requerido.
- Utilizando vocabulário e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.
- Identificando a informação essencial num texto escrito de cariz profissional.
- Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais simples e curtos e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Conteúdos multimédia.
- Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros.

UC02766	Aplicar os princípios dos impostos
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Organizar a documentação no âmbito da fiscalidade.**
- **Participar na aplicação das normas e princípios dos impostos.**

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Enquadramento legislativo da fiscalidade.
- Direito financeiro, tributário e fiscal.
- Natureza e fontes do direito fiscal.
- Princípios de Fiscalidade.
- Impostos – fases, classificação, finalidades (fiscais e extrafiscais).
- Tributação - objetivos.
- Tributação direta e tributação indireta.
- Benefícios fiscais.
- Evasão fiscal.
- Normas de proteção de dados.

- Interpretar legislação aplicável.
- Interpretar os princípios da fiscalidade e dos impostos.
- Recolher e preparar a documentação sobre os impostos.
- Aplicar os normativos da fiscalidade.
- Aplicar os normativos do direito financeiro e tributário.
- Selecionar e organizar informação de suporte às operações de fiscalidade.
- Classificar documentos de fiscalidade.
- Aplicar as normas de proteção de dados.

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Conduta ética.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Rigor.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Aplicar os princípios dos impostos

- Cumprindo as normas e as orientações sobre fiscalidade.
- Cumprindo os regulamentos internos sobre fiscalidade.
- Garantindo a conformidade da informação com as operações dos impostos.
- Assegurando o registo de documentação de impostos.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Sistema informático com software de gestão, templates de documentos.
- Legislação de fiscalidade.
- Manual/regulamentos/documentação técnica de documentação de impostos.
- Legislação sobre arquivo de documentos administrativos.
- Regulamento Geral de Proteção de Dados.