

REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS

Técnico/a de Secretariado

**ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 346 –Secretariado e Trabalho
Administrativo**

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 3461004

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 4

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

Organiza e executa as atividades de secretariado, nomeadamente, assegura a informação e comunicação interna e externa, elabora e gere a documentação de uma determinada chefia/direção de empresa ou serviço público.

CONDIÇÕES DE CONTEXTO:

Exerce a sua função em diferentes tipos de entidades, públicas e privadas, em distintos setores de atividade.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

UC OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

ÁREA FUNCIONAL	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Gestão da informação e comunicação		01	Planear e organizar a rotina diária, semanal e mensal da unidade orgânica
		02	Acolher e atender, presencial e telefonicamente, os interlocutores internos e externos
		03	Gerir reclamações relativamente a produtos ou serviços prestados
		04	Elaborar apresentações e outra documentação de suporte informativo
		05	Planear, organizar e assessorar reuniões e outras sessões de trabalho
		06	Criar e organizar bases de dados de apoio à unidade orgânica
Produção e gestão documental		07	Rececionar, organizar e encaminhar a documentação da unidade orgânica
		08	Preparar e elaborar correspondência interna e externa e outros documentos de carácter administrativo
		09	Preparar e elaborar documentação de gestão administrativa de recursos humanos
		10	Preparar e elaborar documentação de âmbito comercial
		11	Participar na gestão de informação e apoio no âmbito de plataformas de contratação

Aprovisionamento		12	Preparar e realizar a compra de equipamentos e serviços
		13	Controlar e gerir os <i>stocks</i> de consumíveis e outros materiais inerentes à sua atividade
Organização de eventos		14	Preparar e organizar viagens e outros eventos de carácter empresarial
Gestão de equipas		15	Coordenar as atividades de colaboradores de serviços de apoio
Comunicação em línguas estrangeiras		16	Comunicar e interagir em língua inglesa no contexto de atividades de secretariado (nível B2 do QECRL) ¹

BOLSA
UC OPCIONAL (NÃO NUCLEAR)

ÁREA FUNCIONAL	CÓDIGO	Nº UC	UNIDADE DE COMPETÊNCIA
Comunicação em línguas estrangeiras		17	Comunicar e interagir em língua estrangeira no contexto de atividades de secretariado (nível B1 do QECRL) ¹

¹ As UC de línguas estrangeiras não se encontram no desenvolvimento do referencial de competências.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 01

PLANEAR E ORGANIZAR A ROTINA DIÁRIA, SEMANAL E MENSAL DA UNIDADE ORGÂNICA

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Planear e organizar a rotina diária, semanal e mensal da unidade orgânica

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

☒ Nuclear

☐ Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Organizar a agenda de trabalho do/a coordenador/a equipa	CD 1.1. Aplicando técnicas de gestão de tempo
	CD 1.2. Identificando as atividades mais importantes e urgentes, de acordo com os objetivos estabelecidos
	CD 1.3. Procedendo a ajustamentos de acordo com as alterações surgidas
	CD 1.4. De acordo com orientações superiores
RP2. Organizar a própria agenda	CD 2.1. Aplicando técnicas de gestão de tempo
	CD 2.2. Identificando as atividades mais importantes e urgentes, de acordo com os objetivos estabelecidos
	CD 2.3. Procedendo a ajustamentos de acordo com as alterações surgidas
	CD 2.4. Em sintonia com a agenda do coordenador/equipa
RP3. Recolher, organizar e distribuir documentação	CD 3.1. Identificando a documentação mais relevante e adequada ao trabalho do departamento/coordenador/equipa
	CD 3.2. De acordo com o organigrama da organização
	CD 3.3. Utilizando os equipamentos adequados ao circuito documental
	CD 3.4. Encaminhando para o superior hierárquico ou outro serviço definido nos procedimentos internos

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Agenda de trabalho organizada. Documentação tratada e encaminhada.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Organizar a agenda de trabalho do/a coordenador/a equipa	- Planeamento de tarefas - Agenda tradicional - Agenda eletrónica - Gestão do tempo - Plano diário e semanal de atividades	- Identificar e aplicar técnicas de gestão de tempo - Utilizar técnicas de elaboração de planos detalhados, diários e semanais - Planificar a agenda de trabalho quer manual quer eletrónica - Definir e gerir prioridades de atuação - Anotar a agenda (nome das	- Demonstrar capacidade de planeamento do trabalho - Demonstrar capacidade de organizar o trabalho e gerir o tempo - Demonstrar capacidade de lidar com situações imprevistas - Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita

		• pessoas, hora e local das reuniões, assunto, nº de contato/email) • Utilizar ferramentas eletrônicas de agendamento	• Demonstrar capacidade de iniciativa • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP2. Organizar a própria agenda	• Planeamento de tarefas • Agenda tradicional • Agenda eletrónica • Gestão do tempo • Plano diário e semanal de atividades • Listagem de verificação (<i>checklist</i>)	• Identificar e aplicar técnicas de gestão de tempo • Utilizar técnicas de elaboração de planos detalhados, diários e semanais • Planificar a agenda de trabalho quer manual quer eletrónica • Anotar a agenda • Realizar listagens de verificação das atividades • Utilizar ferramentas eletrônicas de agendamento	• Demonstrar capacidade de planeamento do trabalho • Demonstrar capacidade de organizar o trabalho e gerir o tempo • Demonstrar capacidade de lidar com situações imprevistas • Demonstrar autonomia no trabalho • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP3. Recolher, organizar e distribuir documentação	• Tipos de documentação (Legislação, artigos de imprensa, <i>newsletters</i>, catálogos, outros) • Critérios de seleção e validação de fontes de informação (autenticidade, qualidade, atualidade, exaustividade) • Métodos, procedimentos e instrumentos de pesquisa de informação • Métodos e técnicas de tratamento preliminar de suportes documentais • Meios informáticos aplicados ao serviço de informação e documentação • Tipologia e circuitos de documentação • Estrutura e organigrama da organização	• Aplicar os métodos, os procedimentos e os instrumentos de pesquisa de informação • Analisar e selecionar informação diária/ semanal relativa a legislação, artigos de imprensa, <i>newsletters</i>, catálogos • Aplicar os métodos e as técnicas de tratamento preliminar de suportes documentais • Utilizar os instrumentos e os procedimentos de apresentação e disponibilização de informação • Utilizar os meios informáticos aplicados ao serviço de informação e documentação • Identificar os diferentes tipos de documentos e o circuito da documentação • Utilizar as técnicas de encaminhamento de documentação	• Demonstrar capacidade de organização • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos • Demonstrar proatividade • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Agenda manual e eletrónica. Listagens de verificação. Legislação. Diversas publicações: imprensa escrita, boletins oficiais, revistas especializadas, boletins estatísticos. Normas internas do circuito de documentação. Organigrama da organização. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefones. Material de escritório

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 02

ACOLHER E ATENDER, PRESENCIAL E TELEFONICAMENTE, OS INTERLOCUTORES INTERNOS E EXTERNOS

1. **UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Acolher e atender, presencial e telefonicamente, os interlocutores internos e externos

2. **TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

☒ Nuclear

☐ Bolsa

3. **REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Acolher os interlocutores internos e externos	CD 1.1. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização em matéria de atendimento presencial e telefónico
	CD 1.2. Adequando a comunicação às necessidades e características do interlocutor
	CD 1.3. Comunicando usando uma linguagem acessível e compreensível
	CD 1.4. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível
	CD 1.5. Adequando a comunicação ao meio de atendimento
	CD 1.6. Encaminhando os visitantes para o local da reunião
RP2. Informar e orientar os interlocutores	CD 2.1. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização em matéria de atendimento presencial e telefónico
	CD 2.2. Adequando a comunicação às necessidades e características do interlocutor
	CD 2.3. Demonstrando disponibilidade e interesse para outros esclarecimentos adicionais
	CD 2.4. Comunicando usando uma linguagem acessível e compreensível
	CD 2.5. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível
	CD 2.6. Questionando o interlocutor de forma a obter mais informação relativa às suas necessidades
RP 3. Atender solicitações dos interlocutores	CD 3.1. Adequando a comunicação às necessidades e características do interlocutor
	CD 3.2. Demonstrando disponibilidade e interesse pelo pedido/informação do interlocutor
	CD 3.3. Comunicando usando uma linguagem acessível e compreensível
	CD 3.4. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível
	CD 3.5. Adequando a comunicação ao meio de atendimento
	CD 3.6. Selecionando a informação adequada aos interesses e objetivos expressos pelo interlocutor
RP4. Finalizar o atendimento e avaliar a prestação do serviço	CD 4.1. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização em matéria de atendimento presencial e telefónico
	CD 4.2. Comunicando usando uma linguagem acessível e compreensível
	CD 4.3. Comunicando em língua estrangeira de forma clara e compreensível

4. **PRODUTOS/OUTPUTS:**

Registo de atendimento realizado. Informação prestada/apoio prestado.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Acolher os interlocutores internos e externos	- Comunicação (funções da comunicação; níveis comunicacionais; estilos comunicacionais, outros) - Técnicas de atendimento pessoal e telefónico (etapas, regras, cuidados específicos) - Técnicas de comunicação assertiva - Formas de comunicação - Línguas estrangeiras	- Reconhecer diferentes estilos e níveis comunicacionais - Aplicar técnicas de acolhimento - Aplicar técnicas de atendimento telefónico - Aplicar técnicas de atendimento presencial - Aplicar técnicas de comunicação assertiva - Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira	- Demonstrar capacidade de adaptação a diferentes contextos - Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita - Demonstrar capacidade de escuta ativa autonomia e responsabilidade no atendimento - Demonstrar iniciativa para resolução de situações imprevistas - Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal
RP2. Informar e orientar os interlocutores	- Técnicas de atendimento pessoal e telefónico (etapas, regras, cuidados específicos) - Protocolo aplicado à comunicação oral e escrita - Regras de cortesia e etiqueta no atendimento - Produtos e serviços da organização - Línguas estrangeiras	- Utilizar técnicas de comunicação - Aplicar as regras do protocolo no atendimento - Aplicar as regras de cortesia e etiqueta no atendimento - Selecionar a informação a fornecer ao cliente - Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira	- Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita - Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do interlocutor - Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes - Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal
RP3. Atender solicitações dos interlocutores	- Técnicas de atendimento pessoal e telefónico (etapas, regras, cuidados específicos) - Produtos e serviços da organização - Técnicas de comunicação assertiva - Formas de comunicação - Tipologia de interlocutores e suas características - Protocolo aplicado à comunicação oral e escrita - Regras de cortesia e etiqueta no atendimento - Línguas estrangeiras	- Aplicar técnicas de atendimento telefónico - Aplicar técnicas de atendimento presencial - Aplicar técnicas de comunicação assertiva - Aplicar as regras do protocolo no atendimento - Aplicar as regras de cortesia e etiqueta no atendimento - Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira	- Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita - Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do interlocutor - Demonstrar capacidade de escuta ativa - Demonstrar iniciativa para resolução de situações imprevistas - Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal

RP4. Finalizar o atendimento e avaliar a prestação do serviço	• Procedimentos gerais e internos para a avaliação da satisfação • Técnicas de atendimento pessoal e telefónico (etapas, regras, cuidados específicos) • Línguas estrangeiras	• Aplicar os procedimentos gerais e internos para a avaliação da satisfação • Utilizar técnicas de atendimento pessoal • Utilizar técnicas de atendimento telefónico • Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira	• Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos • Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal • Demonstrar capacidade de escuta ativa
--	---	---	---

6. RECURSOS EXTERNOS:

Normas e procedimentos internos em matéria de atendimento presencial e telefónico. Procedimentos para a avaliação da satisfação do cliente (questionários, etc.). Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* Específico. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 03

GERIR RECLAMAÇÕES RELATIVAMENTE A PRODUTOS OU SERVIÇOS PRESTADOS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Gerir reclamações relativamente a produtos ou serviços prestados

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

☒ Nuclear

☐ Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Atender a reclamação do interlocutor e analisar a situação de partida	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos internos para o atendimento e encaminhamento de reclamações
	CD 1.2. Demonstrando disponibilidade e empenho na resolução do problema
	CD 1.3. Demonstrando controlo emocional perante situações difíceis
	CD 1.4. Reformulando os fatores reportados e questionando o interlocutor para obter mais informações relativamente à situação
	CD 1.5. Avaliando os fatos e a situação de reclamação e decidindo acerca de tratar ou encaminhar superiormente
	CD 1.6. Registando os dados no sistema de informação de acordo com os procedimentos definidos
RP2. Apoiar na resolução da reclamação relativamente a produtos ou serviços	CD 2.1. Cumprindo os procedimentos internos para a resolução de reclamações
	CD 2.2. Demonstrando disponibilidade e empenho na resolução do problema
	CD 2.3. Demonstrando controlo emocional perante situações difíceis

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Registo do serviço prestado no sistema informático.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Atender a reclamação do interlocutor e analisar a situação de partida	• Conceito, tipologia e caracterização de reclamações • Conceitos e princípios fundamentais da gestão de reclamações • Gestão das emoções • Estratégias de gestão de reclamações através de meios digitais • Procedimentos gerais e internos de gestão de reclamações • Técnicas de comunicação assertiva • Técnicas de controlo emocional • Técnicas de gestão de conflitos • Plataformas digitais	• Selecionar e aplicar estratégias de gestão de reclamações • Selecionar e aplicar procedimentos de gestão de reclamações • Aplicar técnicas de comunicação • Selecionar e aplicar técnicas de comunicação assertiva • Aplicar técnicas de gestão de conflitos • Utilizar as funcionalidades de comunicação e interação das plataformas digitais	• Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita • Demonstrar capacidade de escuta ativa • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos. • Demonstrar capacidade de resiliência • Demonstrar capacidade de controlo emocional • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações • Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos
RP2. Apoiar na resolução da reclamação relativamente a produtos ou serviços	• Gestão de reclamações • Gestão das emoções • Estratégias de gestão de reclamações através de meios digitais • Procedimentos gerais e internos de gestão de reclamações • Técnicas de comunicação assertiva • Técnicas de comunicação • Plataformas digitais	• Selecionar e aplicar estratégias de gestão de reclamações • Aplicar procedimentos de resolução de reclamações • Aplicar técnicas de comunicação • Utilizar as funcionalidades de comunicação e interação das plataformas digitais	• Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita • Demonstrar capacidade de resolução de problemas • Demonstrar capacidade de resiliência • Demonstrar capacidade de escuta ativa • Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço • Demonstrar capacidade de se adaptar a novas situações • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Legislação e normas gerais e internas aplicáveis à gestão de reclamações. Sistema informático de registo de reclamações. Formulários de reclamações, queixas e sugestões. Documentação de boas práticas na gestão de reclamações em plataformas digitais. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 04

ELABORAR APRESENTAÇÕES E OUTRA DOCUMENTAÇÃO DE SUPORTE INFORMATIVO

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Elaborar apresentações e outra documentação de suporte informativo

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

☒ Nuclear

☐ Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Planejar a elaboração de apresentações ou outros documentos de suporte informativo	CD 1.1. Tendo em consideração os objetivos, os destinatários e o contexto organizacional
	CD 1.2. Tendo em consideração o tipo de formato e suporte da apresentação
	CD 1.3. Cumprindo as normas éticas e legais relativamente à utilização de informação, direitos de autor e proteção de dados
	CD 1.4. De acordo com as orientações superiores
	CD 1.5. Aplicando critérios de pertinência e validade informação
RP2. Criar/construir a apresentação ou outros documentos de suporte informativo	CD 2.1. Aplicando os princípios e regras de concepção apresentações e outros recursos em formato multimédia
	CD 2.2. Considerando as orientações, os objetivos definidos e as características dos destinatários
	CD 2.3. Utilizando o <i>software</i> específico
	CD 2.4. Tendo em consideração a segurança, confidencialidade e restrições de acesso à informação
	CD 2.5. De acordo com as orientações superiores

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Apresentações e outra documentação de suporte informativo.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Planejar a elaboração de apresentações ou outros documentos de suporte informativo	- Planeamento e conceção de apresentações - Métodos e técnicas de recolha de informação - Fontes de informação especializadas (sítios <i>web</i>, fontes multimédia, outras) - Princípios, fases e características de um processo de síntese de um documento - Critérios de validade da informação recolhida - Formatos e suportes das apresentações - Propriedade intelectual - Direitos de autor - Proteção de dados pessoais - Meios - informáticos	- Selecionar fontes de informação para realizar a apresentação - Aplicar métodos e técnicas de recolha de informação - Sintetizar a informação relevante recolhida - Avaliar a validade, pertinência e profundidade da informação recolhida - Definir o tipo de formato e suporte da apresentação - Identificar e utilizar as principais aplicações de processamento de informação (processadores de texto, folhas de cálculo, programas de autoedição, apresentação, entre outros)	- Demonstrar proatividade na pesquisa e utilização de informação atual e fidedigna - Demonstrar sentido crítico na seleção e utilização da informação - Demonstrar capacidade de planeamento e organização - Demonstrar sentido ético - Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP2. Criar/construir a apresentação ou outros documentos de suporte informativo	<i>Software</i> de conceção de apresentações e suas funcionalidades (processador de texto, folha de cálculo, aplicações multimédia) - Regras de conceção de apresentações e outros recursos multimédia - Técnicas de representação gráfica em documentos - Tratamento e integração de ficheiros de imagem e som nos recursos multimédia - Princípios e regras de conceção de apresentações e outros recursos em formato multimédia (interatividade, fluência, facilidade de leitura e consulta, entre outros)	- Selecionar e utilizar as funcionalidades dos <i>softwares</i> específicos de apresentações - Organizar e realizar operações utilizando folhas de cálculo - Aplicar técnicas de representação gráfica em documentos - Editar objetos multimédia e integração em documentos - Incorporar a informação selecionada no suporte da apresentação	- Demonstrar criatividade e inovação na conceção de apresentações - Demonstrar proatividade na pesquisa e utilização de informação atual e fidedigna - Demonstrar sentido crítico na seleção e utilização da informação - Demonstrar capacidade de organização - Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Aplicações informáticas de apoio à conceção de apresentações. Manuais de estilo da organização. Legislação e normativos sobre a utilização de informação e direitos de autor, proteção de dados pessoais e segurança eletrónica. Publicações diversas: revistas especializadas, boletins estatísticos, documentos *web*; Meios informáticos: computadores; impressoras. *Software específico*. Internet. Meios de comunicação: e-mail, fax, telefone. Material de escritório diverso.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 05

PLANEAR, ORGANIZAR E ASSESSORAR REUNIÕES E OUTRAS SESSÕES DE TRABALHO

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Planear, organizar e assessorar reuniões e outras sessões de trabalho

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

☒ Nuclear

☐ Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Participar na elaboração do plano da reunião/sessão de trabalho	CD 1.1. Tendo em consideração a definição dos objetivos, assuntos a tratar, tempos previstos e meios a utilizar CD 1.2. De acordo com as orientações superiores
RP2. Elaborar agenda da reunião/sessão de trabalho e outra documentação inerente à reunião	CD 2.1. Cumprindo as orientações estabelecidas na organização CD 2.2. Tendo em consideração o plano estabelecido para a reunião/sessão
RP3. Participar na definição da lista de participantes, redação da convocatória e confirmar presenças	CD 3.1. Tendo em consideração as normas estabelecidas e as regras de protocolo CD 3.2. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização em matéria de atendimento presencial, telefónico e assíncrono
RP4. Reservar e preparar sala de reuniões	CD 4.1. Tendo em consideração as normas estabelecidas e as regras de protocolo CD 4.2. Atendendo ao número e perfil de participantes, às necessidades logísticas e orçamento disponível
RP5. Assessorar a reunião/sessão de trabalho	CD 5.1. Realizando a síntese dos assuntos abordados e das decisões tomadas CD 5.2. Tendo em consideração as normas estabelecidas e as regras de protocolo
RP6. Redigir ata ou documento síntese e enviar para os participantes solicitando contributos	CD 6.1. Tendo em consideração o registo das discussões e os principais aspetos ocorridos na reunião/sessão CD 6.2. Utilizando aspetos relativos à confidencialidade de acordo com as normas organizacionais estabelecidas

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Plano da reunião. Agenda. Convocatórias. Confirmações dos participantes. Documentos de suporte da reunião. Ata. Registo de presenças.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Participar na elaboração do plano da reunião/sessão de trabalho	• Conceitos e princípios das técnicas de planeamento de reuniões • Etapas e tipologia de reuniões e encontros de trabalho • Regras do protocolo oficial português (símbolos e precedências; comunicações oficiais; protocolo em refeições e viaturas)	• Identificar os diferentes tipos de reunião • Descrever as etapas e as tarefas inerentes à preparação de reuniões de trabalho • Aplicar regras do protocolo oficial português	• Demonstrar capacidade de organização e planeamento do trabalho • Demonstrar rigor na planificação • Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal • Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita • Demonstrar capacidade de escuta ativa • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP2. Elaborar agenda da reunião/sessão de trabalho e outra documentação inerente à reunião	• Técnicas de redação de agenda de reuniões • Tramitação da documentação inerente às reuniões	• Aplicar técnicas de redação de agenda de reuniões	• Demonstrar capacidade de organização • Demonstrar capacidade de comunicação escrita • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP3. Participar na definição da lista de participantes, redação da convocatória e confirmar presenças	• Organização da lista de participantes • Redação das convocatórias • Meios informáticos • Técnicas de comunicação	• Aplicar técnicas de redação de convocatórias e elaboração de lista de participantes • Utilizar meios informáticos • Aplicar técnicas de comunicação	• Demonstrar capacidade de organização • Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal • Demonstrar capacidade de escuta ativa • Demonstrar iniciativa para resolução de situações imprevistas • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP4. Reservar e preparar a sala de reuniões	• Técnicas de comunicação • Regras do protocolo • Logística das reuniões (documentação, meios audiovisuais, restauração, outros)	• Aplicar procedimentos inerentes à reserva de salas • Aplicar as técnicas de protocolo empresarial/institucional no apoio a reuniões e outros eventos • Preparar e distribuir documentação de suporte à reunião/sessão de trabalho • Preparar e distribuir águas e apoiar <i>catering</i> (se aplicável) • Testar equipamento antes do início da reunião	• Demonstrar capacidade de organização • Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal • Demonstrar capacidade de escuta ativa • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

RP5. Assessorar a reunião/sessão de trabalho	• Comunicação (funções da comunicação; níveis comunicacionais; estilos comunicacionais) • Técnicas de comunicação assertiva • Formas de comunicação • Regras de registo de notas • Regras do protocolo	• Reconhecer diferentes estilos e níveis comunicacionais • Aplicar técnicas de acolhimento • Aplicar as regras para registar notas numa reunião • Aplicar as técnicas de protocolo empresarial/institucional no apoio a reuniões e outros eventos	• Demonstrar capacidade de adaptação a diferentes contextos • Demonstrar capacidade de escuta ativa • Demonstrar iniciativa para resolução de situações imprevistas • Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP6. Redigir ata ou documento síntese e enviar para os participantes solicitando contributos	• Atas (conceito, particularidades) • Técnicas de elaboração de atas • Terminologia a usar na redação de atas ou documentos síntese • Técnicas de redação	• Aplicar técnicas de redação de atas • Aplicar terminologia adequada à redação de atas	• Demonstrar capacidade de organização • Demonstrar capacidade de autonomia • Demonstrar capacidade de adaptação à mudança • Demonstrar capacidade de comunicação escrita • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Regras do protocolo oficial português (símbolos e precedências, comunicações oficiais, protocolo em refeições e viaturas). Recursos materiais, documentais e outros a mobilizar nas ações profissionais. Manual de procedimentos de tipos de documentos administrativos. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 06
CRIAR E ORGANIZAR BASES DE DADOS DE APOIO À UNIDADE ORGÂNICA

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Criar e organizar bases de dados de apoio à unidade orgânica

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

☒ Nuclear

☐ Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Criar bases de dados	CD 1.1. De acordo com orientações superiores
	CD 1.2. Utilizando os sistemas definidos
RP2. Organizar bases de dados	CD 2.1. Respeitando os procedimentos definidos para organizar e utilizar as bases de dados
	CD 2.2. Estruturando e criando tabelas que contêm os dados
RP3. Registrar os dados do (potencial) cliente, fornecedores, vendas, contratações entre outros	CD 3.1. Respeitando os procedimentos internos de registo de dados
	CD 3.2. Utilizando os meios adequados
	CD 3.3. Respeitando as normas da qualidade
RP4. Extrair dados e calcular indicadores de apoio ao controlo de gestão	CD 4.1. Cumprindo com os procedimentos definidos para elaboração dos relatórios
	CD 4.2. Respeitando as orientações superiores e os procedimentos internos
	CD 4.3. Disponibilizando informação objetiva e concisa

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Bases de dados – criação e organização. Indicadores de apoio ao controlo de gestão.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Criar bases de dados	- Bases de dados - Técnicas de organização de bases de dados (clientes, fornecedores, vendas, contratações, concorrentes, outros) - Normas de organização e utilização de bases de dados	- Reconhecer e identificar bases de dados - Reconhecer as principais técnicas de organização de bases de dados - Reconhecer as normas de organização e utilização de bases de dados - Esquematizar a estrutura da base de dados	- Demonstrar capacidade de planeamento - Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento de procedimentos definidos - Demonstrar sentido crítico
RP2. Organizar bases de dados	- Bases de dados - Técnicas de organização de bases de dados (clientes, fornecedores, vendas, contratações, concorrentes, outros) - Normas de organização e utilização de bases de dados	- Aplicar técnicas de organização de bases de dados - Interpretar as normas de organização e utilização de bases de dados	- Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento de procedimentos definidos - Demonstrar capacidade de organização de informação - Demonstrar sentido crítico
RP3. Registar os dados do (potencial) cliente, fornecedores, vendas, contratações entre outros	- Aplicações informáticas utilizadas no registo de dados - Procedimentos aplicáveis ao registo em base de dados	- Utilizar aplicações informáticas para registar os dados - Aplicar os procedimentos de registo em base de dados	- Demonstrar rigor no carregamento de dados - Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço
RP4. Extrair dados e calcular indicadores de apoio ao controlo de gestão	- Plano de apuramento de indicadores - Procedimentos de extração de dados - Meios informáticos - Métodos e técnicas de cálculo de indicadores	- Utilizar métodos e aplicar técnicas de cálculo de indicadores - Utilizar meios informáticos	- Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento de procedimentos definidos - Demonstrar rigor na elaboração de cálculos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Manual de suporte às bases de dados. Plano de apuramentos de indicadores de apoio ao controlo de gestão. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 07

RECECIONAR, ORGANIZAR E ENCAMINHAR A DOCUMENTAÇÃO DA UNIDADE ORGÂNICA

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Rececionar, organizar e encaminhar a documentação da unidade orgânica

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

☒ Nuclear

☐ Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Rececionar e identificar os documentos internos e externos	CD 1.1. Aplicando as normas internas de tratamento da documentação
	CD 1.2. Utilizando rigor e precisão na identificação
RP2. Registrar e organizar a documentação recebida e expedida	CD 2.1. Aplicando as normas internas de tratamento do correio recebido e expedido
	CD 2.2. Utilizando os equipamentos adequados ao circuito documental
	CD 2.3. Identificando as suas características, caráter de urgência, importância, destinatários e verificando a presença dos dados necessários
RP3. Entregar e encaminhar/ distribuir a documentação recebida	CD 3.1. Aplicando as normas internas de tratamento do correio recebido e expedido
	CD 3.2. De acordo com o organograma da organização
	CD 3.3. Utilizando os equipamentos adequados ao circuito documental
	CD 3.4. Respeitando o circuito de correspondência na organização
RP4. Realizar o arquivo da documentação	CD 4.1. Adequando o suporte a arquivar a critérios de sustentabilidade
	CD 4.2. Respeitando os procedimentos gerais e internos definidos para a organização do arquivo
	CD 4.3. Estabelecendo critérios de classificação em função das necessidades de utilização

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Registo e organização da documentação rececionada e expedida. Distribuição da documentação. Arquivo da documentação atualizado.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Rececionar e identificar os documentos internos e externos	Tipologia de documentação interna e externa	Identificar os tipos de documentos existentes na organização quer internos quer externos	- Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos - Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos - Demonstrar proatividade
RP2. Registrar e organizar a documentação recebida e expedida	- Gestão documental - Formas de tratamento do correio recebido (Separação, Abertura, Registo, Distribuição, Despacho) - Formas de tratamento do correio expedido (Verificação, Registo, Seleção, Dobragem/ Envelopagem, Pesagem/ Expedição) - Formas de tratamento do correio eletrónico - Sistema de informação de gestão administrativa	- Aplicar técnicas de gestão documental - Aplicar as normas de tratamento do correio recebido e expedido - Utilizar as técnicas de registo e expedição de correspondência e de outra documentação - Utilizar as funcionalidades do sistema informático	- Demonstrar capacidade de organização - Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos - Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos - Demonstrar proatividade
RP3. Entregar e encaminhar/distribuir a documentação recebida	- Tipologia e circuitos de documentação - Estrutura e organigrama da organização	- Identificar os diferentes tipos de documentos e o circuito da documentação - Utilizar as técnicas de encaminhamento de documentação	- Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos - Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos - Demonstrar proatividade
RP4. Realizar o arquivo da documentação	- Funções e características do arquivo - Tipologia da documentação interna e externa (processos, registos, coleções e dossiers temáticos) - Técnicas e métodos de arquivo - Sistemas de classificação dos documentos/ codificação - Novas tecnologias em arquivo	- Ordenar e classificar os documentos para arquivo - Aplicar as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentação na organização e manutenção do arquivo - Utilizar as funcionalidades do Sistema informático	- Demonstrar capacidade de organização - Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos - Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos - Demonstrar proatividade

6. RECURSOS EXTERNOS:

Procedimentos gerais e internos para emissão e organização da documentação. Procedimentos gerais e internos de gestão da correspondência. Normas internas do circuito de documentação. Organigrama da organização, Fichas de controlo dos procedimentos, Arquivadores, Meios informáticos: computadores, impressoras. Software específico. Internet. Meios de comunicação: e-mail, fax, telefone. Material de escritório diverso.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 08

PREPARAR E ELABORAR CORRESPONDÊNCIA INTERNA E EXTERNA E OUTROS DOCUMENTOS DE CARÁTER ADMINISTRATIVO

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Preparar e elaborar correspondência interna e externa e outros documentos de caráter administrativo

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- ☒ Nuclear
☐ Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Preparar correspondência e outra documentação administrativa	CD 1.1. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização em matéria de tipologia de documentos administrativos
	CD 1.2. De acordo com as orientações superiores
RP2. Redigir e processar informaticamente a correspondência interna e externa ou outra documentação	CD 2.1. Utilizando uma estrutura adequada ao tipo de documento (comercial, laboral, administrativo, técnico, outro) e ao interlocutor
	CD 2.2. Utilizando terminologia e regras de cortesia e etiqueta adequados ao tipo de documento e ao interlocutor

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Correspondência interna e externa ou outra documentação de caráter administrativo.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar correspondência e outra documentação administrativa	- Tipos de documentos administrativos - Correspondência Interna (Memorando, Convocatória, Nota informativa, Comunicado, Ata, Mensagens eletrônicas) - Correspondência Externa (Carta/Ofício, Circular, Requerimento, Fax, Mensagens eletrônicas) - Línguas estrangeiras	- Identificar os diferentes tipos de documentos administrativos - Selecionar o tipo de documento - Organizar o conteúdo da correspondência/documentação - Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira	- Demonstrar capacidade de autonomia - Demonstrar capacidade de organização e planeamento do trabalho - Demonstrar proatividade
RP2. Redigir e processar informaticamente a correspondência interna e externa ou outra documentação	- Normas portuguesas aplicadas à documentação administrativa (NP5, NP9, NP950) - Estilo e tipos de correspondência - Regras de cortesia e etiqueta - Elementos constituintes e etapas da redação de cartas	- Aplicar técnicas de elaboração de documentação - Aplicar as normas portuguesas (NP5, NP9, NP950) - Aplicar regras de cortesia e etiqueta na elaboração de documentação - Utilizar técnicas de redação - Aplicar competências	- Demonstrar capacidade de organização - Demonstrar responsabilidade - Demonstrar proatividade

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de redação • Línguas estrangeiras • <i>Software</i> para processamento de texto | <p>linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar <i>software</i> para processamento de texto, inserção de imagens |
|--|---|

6. RECURSOS EXTERNOS:

Regras de cortesia e etiqueta. Normas internas e regulamentos sobre tipologia de documentos administrativos. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 09

PREPARAR E ELABORAR DOCUMENTAÇÃO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Preparar e elaborar documentação de gestão administrativa de recursos humanos

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- ☒ Nuclear
☐ Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Preparar documentação relacionada com o recrutamento, seleção e admissão de pessoal (correspondência, redação de convocações para entrevista, outra)	CD 1.1. Respeitando a confidencialidade da informação tratada
	CD 1.2. Cumprindo a legislação e as normas aplicáveis à contratação de novos colaboradores, extinção e suspensão de contratos de trabalhos e ainda prestação de serviços
RP2. Preparar documentação relacionada com o cálculo de remunerações e processamento de pagamentos	CD 2.1. Respeitando a confidencialidade da informação tratada
	CD 2.2. Tendo em consideração as alterações decorrentes do Novo Código do Trabalho em matéria de cálculos salariais
RP3. Preencher documentação relacionada com recursos humanos	CD 3.1. Respeitando a confidencialidade da informação tratada
	CD 3.2. De acordo com orientações superiores
RP4. Organizar e arquivar documentação produzida (fichas de candidaturas, curricula, outra)	CD 4.1. Separando-a de acordo com a sua natureza e conteúdo
	CD 4.2. Respeitando os procedimentos gerais e internos definidos para a organização do arquivo

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Documentação de gestão administrativa de recursos humanos organizada e classificada. Arquivo da documentação atualizado.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar documentação relacionada com o recrutamento, seleção e admissão de pessoal (correspondência, redação de convocatórias para entrevista, outra)	• Técnicas de recursos humanos • Fases do recrutamento e seleção • Conceitos fundamentais de contratação de pessoal • Legislação laboral sobre contratação, rescisão e suspensão de contratos individuais de trabalho • Etapas e documentação associada ao processo de contratação laboral • Formulários e tramitação aplicável aos processos de contratação, rescisão e suspensão de contratos	• Identificar diferentes tipos de formas de recrutamento • Identificar diversas fontes de recrutamento, fases e instrumentos de seleção • Interpretar e aplicar a legislação laboral e as normas aplicáveis • Interpretar e aplicar a tramitação aplicável às diferentes modalidades de contratos de trabalho vigentes • Preparar o contrato de trabalho • Interpretar e aplicar a legislação laboral relativa à extinção e suspensão de contratos de trabalho	• Demonstrar capacidade de organização
RP2. Preparar documentação relacionada com o cálculo de remunerações e processamento de pagamentos	• Conceito e fontes do direito fiscal • Imposto sobre o rendimento singular (IRS) • Imposto de selo • Assiduidade • Remuneração base, bruta e trabalho suplementar • Contribuição para a segurança social • Regime de férias, feriados e faltas • Pagamento de remunerações • Meios informáticos	• Identificar, interpretar e aplicar os fundamentos da legislação fiscal • Selecionar informação e aplicar técnicas de preenchimento de documentação relativa ao processamento salarial, pagamento de retribuições e/ou processamento de descontos obrigatórios e facultativos • Utilizar aplicações informáticas	• Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP3. Preencher documentação vária relacionada com recursos humanos	• Obrigações legais (IRS, segurança social) • Mapas de quadro de pessoal • Mapas de horário de trabalho • Mapas de férias • Balanço social	• Elaborar mapas e guias necessárias ao cumprimento das obrigações legais • Preencher mapas associados aos quadros de pessoal • Preencher o balanço social	• Demonstrar capacidade de organização • Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos

RP4. Organizar e arquivar documentação produzida (fichas de candidaturas, currícula, outra)	• Conceito, funções e características do arquivo • Tipologia da documentação interna e externa (processos, registos, coleções e dossiers temáticos) • Técnicas e métodos de arquivo • Sistemas de classificação dos documentos/ codificação • Novas tecnologias em arquivo	• Ordenar e classificar os documentos para arquivo • Aplicar as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentação na organização e manutenção do arquivo • Utilizar as funcionalidades do sistema informático	• Demonstrar capacidade de organização • Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos • Demonstrar proatividade
---	--	--	--

6. RECURSOS EXTERNOS:

Documentos e formulários associados à gestão administrativa da contratação, rescisão e suspensão de contratos de trabalho e ainda à prestação de serviços, tais como, contratos, cartões de colaborador, ficha individual, entre outros. Mapas de quadro de pessoal. Mapas de horário de trabalho. Mapas de férias. Balanço social. Código do Trabalho. Orçamento de Estado. Processamento salarial e pagamento de outras retribuições. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 10
PREPARAR E ELABORAR DOCUMENTAÇÃO DE ÂMBITO COMERCIAL

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Preparar e elaborar documentação de âmbito comercial

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- ☒ Nuclear
☐ Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Preparar documentação relacionada com contratos de compra e venda e documentação bancária	CD 1.1. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização
	CD 1.2. Respeitando a confidencialidade da informação tratada
RP2. Preencher documentação relacionada com contratos de compra e venda e documentação bancária	CD 2.1. Cumprindo as normas internas e os regulamentos estabelecidos pela organização
	CD 2.2. Cumprindo as obrigações legais e fiscais
	CD 2.3. Respeitando a confidencialidade da informação tratada
RP3. Registrar e controlar as operações relacionadas com contratos de compra e venda e documentação bancária	CD 3.1. Cumprindo as orientações estabelecidas na organização
	CD 3.2. Respeitando a confidencialidade da informação tratada
RP4. Organizar e arquivar documentação relacionada com contratos de compra e venda e documentação bancária	CD 4.1. Verificando a sua validade e conformidade, e separando-a de acordo com a sua natureza e conteúdo
	CD 4.2. Respeitando os procedimentos gerais e internos definidos para a organização do arquivo

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Documentos contabilísticos organizados e classificados. Registo de operações. Arquivo de documentação atualizado.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar documentação relacionada com contratos de compra e venda e documentação bancária	- Conceitos contabilísticos (Património, Inventário, Código das Contas) - Operações comerciais (guia de remessa, nota de encomenda, fatura pró-forma, nota de crédito, <i>factoring</i>) - Documentação bancária (cheques, depósitos, extratos de conta, cartões de crédito, letras, livranças) - Lançamentos contabilísticos - Modelos de demonstrações financeiras (MDF)	- Identificar e interpretar os conceitos fundamentais da contabilidade - Identificar e interpretar os conceitos relacionados com operações comerciais e bancárias - Reconhecer operações com as contas - Interpretar modelos de demonstrações financeiras (MDF)	- Demonstrar responsabilidade e sentido ético - Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos - Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Preencher documentação relacionada com contratos de compra e venda e documentação bancária	- Operações comerciais (guia de remessa, nota de encomenda, fatura pró-forma, nota de crédito, <i>factoring</i>) - Documentação bancária (cheques, depósitos, extratos de conta, cartões de crédito, letras, livranças)	- Aplicar procedimentos para emissão de cheques, transferências bancárias - Efetuar os cálculos necessários à determinação dos valores de abonos, descontos e montante líquido a receber	- Demonstrar responsabilidade e sentido ético - Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos - Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP 3. Registar e controlar as operações relacionadas com contratos de compra e venda e documentação bancária	Técnicas e procedimentos de registo e controlo de operações	Selecionar e utilizar técnicas e procedimentos de registo e controlo de operações	- Demonstrar responsabilidade e sentido ético - Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos - Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP4. Organizar e arquivar documentação relacionada com contratos de compra e venda e documentação bancária	- Conceito, funções e características do arquivo - Tipologia da documentação interna e externa (processos, registos, coleções e dossiers temáticos) - Técnicas e métodos de arquivo - Sistemas de classificação dos documentos/codificação - Novas tecnologias em arquivo	- Ordenar e classificar os documentos para arquivo - Aplicar as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentação na organização e manutenção do arquivo - Utilizar as funcionalidades do sistema informático	- Demonstrar capacidade de organização - Demonstrar responsabilidade e sentido ético - Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos - Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos - Demonstrar proatividade

6. RECURSOS EXTERNOS:

Documentos e formulários associados à gestão financeira e contabilística. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 11

PARTICIPAR NA GESTÃO DE INFORMAÇÃO E APOIO NO ÂMBITO DE PLATAFORMAS DE CONTRATAÇÃO

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Participar na gestão de informação e apoio no âmbito de plataformas de contratação

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- ☒ Nuclear
☐ Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Recolher informação sobre aquisição de serviços usando plataformas de contratação	CD 1.1. Tendo em consideração os diferentes tipos de procedimentos
	CD 1.2. Cumprindo as orientações estabelecidas na organização
RP2. Preparar a documentação necessária para resposta a concursos usando plataformas de contratação	CD 2.1. Cumprindo as orientações estabelecidas na organização
	CD 2.2. Respeitando a confidencialidade da informação preparada
RP3. Submeter informação na plataforma de contratações	CD 3.1. Cumprindo os requisitos definidos
	CD 3.2. Respeitando a confidencialidade da informação submetida

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Aquisição de serviços com recurso a plataformas de contratação.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Recolher informação sobre a aquisição de serviços usando plataformas de contratação	- Contratos administrativos - Contratos públicos - Tipos de procedimentos (ajuste direto, concurso público, concurso limitado por prévia qualificação, procedimento de negociação, diálogo concorrencial) - Plataformas eletrónicas - Princípios de utilização das plataformas - Regras de utilização das plataformas	- Consultar informação sobre abertura de procedimentos (concurso público, concurso limitado por prévia qualificação, procedimento de negociação, diálogo concorrencial) - Realizar a autenticação na plataforma - Descarregar as peças concursais disponibilizadas pela entidade adjudicante	- Demonstrar capacidade de organização - Demonstrar responsabilidade e sentido ético - Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos - Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos

RP2. Preparar a documentação necessária para reposta a concursos usando plataformas de contratação	• Caderno de encargos • Programas de concursos • Ficheiros e formulários da proposta	• Interpretar a informação constante do caderno de encargos e do programa de concurso • Preencher os ficheiros e formulários da proposta	• Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos
RP3. Submeter informação na plataforma de contratações	• Código da candidatura • Assinatura eletrónica • Ficheiros e formulários da proposta • Plataformas eletrónicas	• Introduzir o código da candidatura • Apor assinatura eletrónica nos ficheiros de uma proposta • Carregar ficheiros e formulários correspondentes aos documentos que constituem a proposta	• Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar rigor no carregamento de dados

6. RECURSOS EXTERNOS:

Contratos administrativos. Código dos contratos públicos. Plataformas públicas de contratação. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 12
PREPARAR E REALIZAR A COMPRA DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Preparar e realizar a compra de equipamentos e serviços

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

☐ Nuclear

☒ Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Recolher informação acerca da tipologia de produtos e da compra a efetuar	CD 1.1. De acordo com as orientações definidas superiormente em matéria de compras
	CD 1.2. Tendo em consideração o histórico de operações de compras
RP2. Realizar pesquisa de mercado de acordo com a metodologia definida	CD 2.1. Analisando as condições de partida (objetivos, orientações superiores, necessidades a suprir, outras) e os requisitos do caderno de encargos
	CD 2.2. Recolhendo informação relativamente a normas e procedimentos aplicáveis ao processo de compras e histórico de operações de compras
RP3. Participar na seleção de fornecedores e outros prestadores de serviços	CD 3.1. De acordo com os objetivos definidos superiormente em matéria de compras e aprovisionamento
	CD 3.2. Recorrendo a análise estatística dos indicadores de performance em operações anteriores
	CD 3.3. Recorrendo a plataformas de compras e outros bases de dados de fornecedores e prestadores de serviços
	CD 3.4. Solicitando cotações e condições de prestação de serviços
	CD 3.5. Considerando padrões e indicadores de desempenho de sistemas de gestão aplicáveis (qualidade, ambiente, segurança, outros) ao tipo de produto/serviço a adquirir
RP4. Participar na elaboração de contatos e negociar preços e restantes condições do processo de compra	CD 4.1. Respeitando os aspetos éticos específicos das compras
	CD 4.2. De acordo com as orientações definidas superiormente em matéria de compras e aprovisionamento
	CD 4.3. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada e ajustando o processo de comunicação às características do interlocutor e do contexto

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Fornecedores e outros prestadores de serviço selecionados. Parcerias estabelecidas. Relatório com avaliação relativa a fornecedores e outros prestadores de serviços analisados. Condições do processo de compra.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Recolher informação acerca da tipologia de produtos e da compra a efetuar	- Gestão de compras - Ciclo de compras - Sistemas de compras - Variáveis das compras (qualidade, quantidade, tempo, preço, negociação) - Planeamento do processo de compras - Fontes de informação - Legislação e regulamentos aplicáveis ao processo de compras	- Identificar as fases do ciclo de comprar - Identificar as variáveis chave do processo de comprar - Aplicar técnicas e instrumentos de planeamento do processo de compra - Selecionar informação relacionada com as variáveis-chave das compras - Interpretar e analisar legislação e regulamentos relacionados com as compras	- Demonstrar capacidade de pesquisa e recolha de informação - Demonstrar capacidade de organização - Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos
RP2. Realizar pesquisa de mercado de acordo com a metodologia definida	- Tipos de métodos de pesquisa de mercado - Estrutura e organização dos processos aquisitivos - Fontes de informação - Métodos e técnicas de pesquisa avançada na web	- Identificar fontes de informação para realizar a pesquisa - Aplicar técnicas de pesquisa de informação na web e em catálogos - Aplicar técnicas de cálculo - Interpretar tabelas de preços - Utilizar meios informáticos	- Demonstrar iniciativa e capacidade de pesquisa - Demonstrar rigor no processamento de cálculos - Demonstrar sentido crítico
RP3. Participar na seleção de fornecedores e outros prestadores de serviços	- Sistema de seleção de fornecedores e prestadores de serviços - Tipologia de fornecedores e prestadores de serviços - Princípios e requisitos da qualidade aplicados à seleção de fornecedores e prestadores de serviços - Plataformas de compras nacionais e internacionais - Técnicas de classificação de fornecedores e outros prestadores de serviços - Sistemas informáticos de gestão de compras	- Identificar e selecionar possíveis fornecedores de acordo com a tipologia de produtos/matérias-primas/serviços - Identificar os fatores críticos de seleção de fornecedores - Selecionar e utilizar as funcionalidades de plataformas de compras - Aplicar técnicas e instrumentos de classificação de fornecedores - Aplicar princípios e requisitos da qualidade à seleção de fornecedores e prestadores de serviços - Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de compras	- Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita - Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal - Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos - Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes - Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa

RP4. Participar na elaboração de contatos e negociar preços e restantes condições do processo de compra	• Aspectos comunicacionais aplicáveis às compras • Protocolo e técnicas de comunicação com os fornecedores • Conceito e princípios da negociação • Características e postura do negociador • Técnicas e métodos de negociação • Fases da negociação em compras • Variáveis básicas na negociação em compras • Sistema informático de gestão de compras	• Selecionar e utilizar estratégias de negociação • Selecionar e utilizar técnicas de comunicação • Utilizar técnicas de argumentação e persuasão • Aplicar técnicas de tomada de decisão aplicáveis às compras • Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de compras	• Demonstrar capacidade de comunicação oral e escrita • Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal • Demonstrar capacidade de escuta ativa • Demonstrar sentido ético • Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação • Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos • Capacidade de observação e atenção a detalhes • Tomar decisões em situações imprevistas • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
--	---	---	--

6. RECURSOS EXTERNOS:

Orientações internas relativas a compras e aprovisionamento. Normas e regulamentos gerais e internos para o processo de compras. Normas e requisitos da qualidade. Ferramentas de apoio à tomada de decisão. Ferramentas de classificação de fornecedores. Sistema informático de gestão de compras; Documentação de boas práticas para o processo de compras; Meios informáticos: computadores; impressoras. *Software* específico. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 13

CONTROLAR E GERIR OS *stocks* DE CONSUMÍVEIS E OUTROS MATERIAIS INERENTES À SUA ATIVIDADE

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Controlar e gerir os *stocks* de consumíveis e outros materiais inerentes à sua atividade

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

☒ Nuclear

☐ Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Inventariar os <i>stocks</i> de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade	CD 1.1. Respeitando as orientações superiores e os procedimentos internos para a gestão de <i>stocks</i>
	CD 1.2. Recorrendo a sistemas e instrumentos de controlo da gestão de <i>stocks</i>
	CD 1.3. Registando os dados no sistema de informação de gestão de <i>stocks</i>
RP2. Realizar a encomenda de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade	CD 2.1. Cumprindo os procedimentos internos para as encomendas e compras
	CD 2.2. Respeitando os requisitos definidos para a seleção de fornecedores (preço, qualidade, tempo de entrega, transporte, seguro)
	CD 2.3. Utilizando o sistema informático adequado
	CD 2.4. Gerando relatórios e mapas de controlo para as encomendas e compras
RP3. Rececionar e armazenar consumíveis e outros materiais inerentes à atividade	CD 3.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para o registo de entrada
	CD 3.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática)
	CD 3.3. Cumprindo as técnicas de acondicionamento e arrumação de produtos e materiais
	CD 3.4. Cumprindo os procedimentos para as situações de não conformidade detetadas

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Cálculo da cobertura e dos *stocks* por categorias. Inventário realizado. Registo de bens e produtos rececionados, armazenados e expedidos. Registo de não conformidades detetadas e ações corretivas tomadas.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Inventariar os stocks de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade	- Técnicas e documentos de controlo e inventariação de bens e de determinação de necessidades de substituição - Técnicas e documentos de organização e gestão de <i>stocks</i> de materiais e produtos diversos - Técnicas e documentos de receção de materiais e produtos <i>Software</i> de gestão	- Interpretar normas e procedimentos relativos à gestão de <i>stocks</i> - Aplicar técnicas de gestão de <i>stocks</i> - Utilizar o sistema informático e programa de gestão	- Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos - Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos - Demonstrar responsabilidade - Demonstrar proatividade - Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Realizar a encomenda de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade	- Técnicas e documentos de organização e gestão de <i>stocks</i> - Procedimentos de encomenda e compras - Sistema informático de gestão de <i>stocks</i> <i>Software</i> de gestão	- Aplicar técnicas de gestão de <i>stocks</i> - Aplicar os procedimentos de encomenda e compras - Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de <i>stocks</i> - Utilizar o sistema informático e programa de gestão	- Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos - Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos - Demonstrar proatividade
RP3. Rececionar e armazenar consumíveis e outros materiais inerentes à atividade	- Técnicas e documentos de receção consumíveis e outros materiais inerentes à atividade - Técnicas de armazenagem de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade <i>Software</i> de gestão	- Aplicar técnicas e documentos de receção e armazenagem - Utilizar as funcionalidades do sistema informático	- Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos - Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos - Demonstrar responsabilidade - Demonstrar proatividade

6. RECURSOS EXTERNOS

Computador e aplicações informáticas de gestão de *stocks*. Normas internas e procedimentos de gestão de *stocks*. Requisitos de qualidade para seleção de fornecedores. Fontes de informação relativa a fornecedores de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade. Inventários, notas de encomenda, documentos de controlo da receção. Inventários e fichas de requisição. Mapas e relatórios com indicadores e resultados da gestão de *stocks*. Normas de receção e armazenagem de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 14

PREPARAR E ORGANIZAR VIAGENS E OUTROS EVENTOS DE CARÁCTER EMPRESARIAL

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Preparar e organizar viagens e outros eventos de carácter empresarial

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

☒ Nuclear

☐ Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Elaborar o plano da viagem	CD 1.1. De acordo com os procedimentos internos de planificação definidos
	CD 1.2. De acordo com orientações superiores
RP2. Colaborar na orçamentação deslocação (interna e externa)	CD 2.1. Tendo em consideração o equilíbrio entre qualidade e preço
	CD 2.2. De acordo com orientações superiores
RP3. Realizar as reservas	CD 3.1. Utilizando os meios adequados (agência de viagens, online, telefónico, entre outros)
	CD 3.2. Tendo em consideração o equilíbrio entre qualidade e preço
	CD 3.3. Com a antecedência suficiente e prevendo as possíveis necessidades e contingências
	CD 3.4. De acordo com orientações superiores
RP4. Preparar e organizar documentação de apoio à deslocação	CD 4.1. Com a antecedência suficiente, de acordo com as regras de segurança e confidencialidade, e prevendo as possíveis necessidades e contingências

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Contrato de prestação de serviços. Bilhetes. *Vouchers*. Outra documentação relevante.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTO	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Elaborar o plano da viagem	• Diretrizes gerais sobre a viagem (local, data, nº de participantes) • Projeto/programa provisório • Recursos (humanos, técnicos e físicos) a contratar • Meios informáticos	• Aplicar técnicas de planeamento • Aplicar técnicas de elaboração do cronograma detalhado • Utilizar meios informáticos	• Demonstrar rigor na planificação • Demonstrar capacidade de organização • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP2. Colaborar na orçamentação de deslocação (interna e externa)	• Serviços e produtos das agências de viagens • Tipos de transporte • Tipo de alojamento (se aplicável) • Ajudas de custo • Técnicas de comunicação e negociação • Técnicas de pesquisa de informação • Meios informáticos	• Definir e selecionar o tipo de transporte • Definir e selecionar o tipo de alojamento (se aplicável) • Simular o custo associado ao transporte e alojamento • Simular o custo associado a ajudas de custo e outras despesas • Aplicar técnicas de estimativa de custos • Aplicar técnicas de comunicação • Aplicar técnicas de negociação com vários interlocutores (agências de viagens, hotéis, transportadoras) • Utilizar meios informáticos	• Demonstrar rigor na elaboração de cálculos • Demonstrar zelo pela qualidade do serviço • Demonstrar capacidade de relacionamento interpessoal • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP3. Realizar as reservas	• Aplicações informáticas utilizadas no serviço de reservas • Procedimentos aplicáveis ao plano de reservas • Procedimentos de consulta e interpretação de dados de reserva • Técnicas de comunicação e negociação • Procedimentos de comunicação com os fornecedores externos	• Utilizar aplicações informáticas para realizar o registo de reservas • Aplicar os procedimentos de registo de reservas • Aplicar técnicas de comunicação e negociação • Aplicar os procedimentos de comunicação com fornecedores externos/ parceiros	• Demonstrar rigor no processamento da reserva • Demonstrar proatividade e autonomia • Demonstrar capacidade de relacionamento interpessoal • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP4. Preparar e organizar documentação de apoio à deslocação	• Tipologia de documentação interna e externa • Tipo de documentação pessoal (passaporte, vistos, plano de vacinação, outra)	• Identificar o tipo de documentação pessoal necessária à deslocação • Identificar a moeda em uso • Identificar e selecionar mapas locais e informação sobre transportes	• Demonstrar capacidade de planeamento e organização • Demonstrar proatividade • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

	• Moeda estrangeira e operações com câmbios • Mapas e informações sobre transportes locais • Organização de agenda (formal e informal) • Protocolo e formas de cortesia no lugar de destino	• Preparar e definir a agenda de trabalho durante a viagem • Organizar documentação sobre a agenda da reunião	
RP5. Desenvolver os procedimentos internos específicos relativos à deslocação	• Procedimentos administrativos internos inerentes à deslocação • Técnicas de redação e comunicação	• Identificar e interpretar os procedimentos administrativos internos inerentes à deslocação • Redigir informação com pedido a solicitar a deslocação (inclui data, local, motive da deslocação, agenda de trabalho, orçamento, reserve de transporte e alojamento)	• Demonstrar zelo pela qualidade do serviço • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Referenciais de preços e tarifas. Documento com informação sobre voos. Documento com informação sobre alojamentos. Mapas, catálogos. Informação sobre protocolos e formas de cortesia no local de destino. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 15

COORDENAR AS ATIVIDADES DE COLABORADORES DE SERVIÇOS DE APOIO

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Coordenar as atividades de colaboradores de serviços de apoio

2. TIPO DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

☒ Nuclear

☐ Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Organizar as equipas de trabalho de colaboradores de serviços de apoio	CD 1.1. Cumprindo as orientações do plano de atividades da entidade e o plano de trabalho (semanal, diário)
	CD 1.2. Cumprindo os procedimentos internos para a organização das equipas (turnos, horários, folgas, outros)
	CD 1.3. Cumprindo as orientações do departamento de Recursos Humanos e a legislação em vigor
	CD 1.4. Identificando necessidades de mão-de-obra em função do plano de trabalho
RP2. Orientar e supervisionar os trabalhos das equipas de colaboradores de serviços de apoio	CD 2.1. Cumprindo as normas e procedimentos gerais e internos para a organização e funcionamento do serviço
	CD 2.2. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho
	CD 2.3. Comunicando de forma clara e compreensível
	CD 2.4. Corrigindo os desempenhos quando necessário, em função dos critérios de desempenho definidos
RP3. Controlar a assiduidade e as normas laborais em vigor	CD 3.1. Cumprindo com as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para o controlo da assiduidade
	CD 3.2. Cumprindo com a legislação em vigor
	CD 3.3. Respeitando os mecanismos de controlo da assiduidade, pontualidade, folgas, e outras normas laborais
	CD 3.4. Gerando relatórios estatísticos e mapas de controlo da assiduidade, pontualidade, folgas e outras normas laborais

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Mapas e instrumentos de gestão do trabalho (escalas de trabalho, distribuição das tarefas, outros). Instrumentos de controlo de assiduidade e pontualidade. Guias orientadores do desempenho.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Organizar as equipas de trabalho de colaboradores de serviços de apoio	- Legislação laboral e regulamentos sobre direitos e deveres laborais - Organização e gestão de equipas - Métodos de análise do trabalho - Técnicas de gestão de recursos humanos	- Analisar legislação e regulamentos sobre direitos e deveres laborais - Analisar e aplicar os procedimentos de organização e gestão de equipas - Aplicar métodos de análise do trabalho - Aplicar técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos - Aplicar técnicas de comunicação assertiva - Utilizar estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho - Utilizar estratégias de liderança de equipas	- Demonstrar capacidade de definir objetivos - Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas - Demonstrar capacidade de liderança - Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores
RP2. Orientar e supervisionar os trabalhos das equipas de colaboradores de serviços de apoio	- Procedimentos de organização e gestão de equipas - Gestão administrativa de recursos humanos - Gestão estratégica de recursos humanos - Comunicação - Normas e requisitos da qualidade e ambiente - Normas de segurança e higiene no trabalho - Comunicação assertiva e relacionamento interpessoal - Gestão de conflitos em contexto laboral - Dinamização e motivação de equipas de trabalho - Modelos de liderança - Condução de reuniões e sessões de trabalho	- Interpretar e selecionar informação sobre os direitos e deveres laborais - Analisar e aplicar os procedimentos de organização e gestão de equipas - Aplicar mecanismos de controlo das normas de qualidade e ambiente - Aplicar mecanismos de controlo das normas de segurança e saúde no trabalho - Aplicar técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos - Aplicar estratégias de dinamização e motivação das equipas de trabalho - Aplicar estratégias de gestão de conflitos - Aplicar técnicas de comunicação em contexto laboral - Aplicar técnicas de condução de reuniões e sessões de trabalho - Utilizar estratégias de liderança de equipas de trabalho	- Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos - Demonstrar capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho - Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

RP3. Controlar a assiduidade e as normas laborais em vigor	- Legislação laboral e regulamentos sobre direitos e deveres laborais - Procedimentos de organização e gestão de equipas - Procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais	- Analisar legislação e regulamentos sobre direitos e deveres laborais - Analisar e aplicar os procedimentos de organização e gestão de equipas - Aplicar procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais	- Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes - Demonstrar capacidade de tomar decisões em situações imprevistas
---	--	---	--

6. RECURSOS EXTERNOS:

Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas de trabalho. Normas de qualidade. Normas internas e procedimentos internos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras obrigações laborais. Normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho.