

REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS

Técnico/a de Logística

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 341 – Comércio

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 3411001

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: **4**

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

Assegurar o funcionamento do sistema de abastecimento a montante e a jusante da unidade produtiva ou entreposto, contribuindo para a otimização dos fluxos de serviços, matérias-primas e produtos acabados, bem como dos fluxos de informação, com vista à satisfação do cliente e tendo em conta as normas de qualidade, ambiente, saúde e segurança no trabalho.

CONDIÇÕES DE CONTEXTO:

Exerce a sua função em departamentos de logística, integrados em diferentes tipologias e setores de atividade, como sejam empresas de comércio e serviços, transitários, empresas de transporte e distribuição e outras entidades especializadas em serviços logísticos.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA¹:

UC OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

ÁREAS FUNCIONAIS	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Gestão de armazéns		01	Organizar e gerir as operações de receção de mercadorias em armazém
		02	Coordenar o processo de armazenagem
		03	Coordenar o processo de preparação de mercadorias
		04	Organizar e gerir as operações de expedição de mercadorias
		05	Movimentar e operar empilhadores
		06	Informar e esclarecer o cliente relativamente a operações logísticas
Gestão de <i>stocks</i> e aprovisionamento		07	Efetuar a gestão de <i>stocks</i> e indicadores
Gestão da distribuição		08	Programar, preparar e acompanhar a distribuição a clientes
Gestão do negócio		09	Efetuar a gestão de indicadores
		10	Coordenar a atividade das equipas de trabalho da operação logística
		11	Prevenir quebras de mercadorias
Comunicação em línguas estrangeiras		12	Comunicar e interagir em língua inglesa em contexto de logística (nível B2 do QECRL) ²

BOLSA
UC OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

ÁREAS FUNCIONAIS	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Gestão de stocks e aprovisionamento		13	Organizar e acompanhar o processo de compras
Comunicação em línguas estrangeiras		14	Comunicar e interagir em língua estrangeira em contexto de logística (nível B1 do QECRL) ²

¹ Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC comuns a dois ou mais referenciais desenhados em termos de resultados de aprendizagem.

² As UC de línguas estrangeiras não se encontram no desenvolvimento do referencial de competências.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 01

ORGANIZAR E GERIR AS OPERAÇÕES DE RECEÇÃO DE MERCADORIAS EM ARMAZÉM

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Organizar e gerir as operações de receção de mercadorias em armazém

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. Planear a receção das mercadorias	CD 1.1. Definindo as prioridades de receção, horários/janelas, porta de entrada, agendamento de fornecedores, equipas de trabalho, processos de conferência especiais e equipamentos
	CD 1.2. Respeitando as orientações do plano de trabalho, as especificidades da gama de produtos, os padrões de qualidade definidos e os fluxos inerentes ao processo logístico em vigor na entidade
RP2. Coordenar a receção e conferência das mercadorias	CD 2.1. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo de receção e conferência das mercadorias
	CD 2.2. Assegurando a conferência documental (nota de encomenda; guia de transporte, CMR; faturas; guias de remessa; documentação técnica e/ou aduaneira)
	CD 2.3. Assegurando a conferência física de acordo com os critérios definidos (qualidade, quantidades, rotulagem, conservação, validade, tradução, certificados oficiais, etc.)
	CD 2.4. Analisando não conformidades e atuando de acordo com os procedimentos internos
	CD 2.5. Assegurando o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho
RP3. Coordenar o registo administrativo das mercadorias entradas	CD 3.1. Assegurando o arquivo físico e digital da documentação
	CD 3.2. Assegurando o registo da informação no sistema de gestão de informação instalada (SGI)
RP4. Confirmar a posição das mercadorias no armazém	CD 4.1. Respeitando o <i>layout</i> do armazém, o tipo de armazenagem e as características das mercadorias
	CD 4.2. Considerando as variáveis aplicáveis à definição da estratégia de <i>stockagem</i> (densidade; utilização efetiva; acesso)

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Plano de trabalho das mercadorias a rececionar no armazém. Procedimentos internos para a receção e conferência de mercadorias. Registo de falhas e divergências na receção. Mercadorias rececionadas registadas no sistema informático. Estratégia de *stockagem* das mercadorias definida.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Planear a receção de mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais da cadeia de abastecimentos Aprofundados de princípios gerais de receção em armazéns Fundamentais de tipos de processos logísticos e seu planeamento Fundamentais de tipos de armazenagem Fundamentais de métodos de organização do armazém Fundamentais da terminologia da logística Aprofundados de procedimentos de planeamento da receção em armazéns Básicos de planeamento estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar os intervenientes principais na cadeia de abastecimentos e o seu posicionamento na cadeia Descrever as funções do técnico de logística nas operações de receção de mercadorias no armazém Identificar e aplicar os princípios gerais da receção em armazém Identificar e aplicar procedimentos inerentes a planeamento da receção Identificar e quantificar os meios humanos, matérias e técnicos afetos ao processo logístico Utilizar as técnicas de planeamento e gestão dos recursos associados ao processo logístico 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de adaptação à dinâmica organizacional
RP2. Coordenar a receção e conferência das mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de regulamentos e normativos relativos à receção e conferência de mercadorias em armazéns Aprofundados de planeamento e gestão dos recursos do processo logístico Aprofundados de procedimentos de receção de mercadorias Aprofundados de equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias e meios de transporte Aprofundados de sistemas de informação na operação de armazenagem Fundamentais normas de qualidade e sistemas de organização da produção Fundamentais de normas de ambiente e gestão de resíduos Fundamentais de normas de segurança das operações logísticas e do manuseamento dos equipamentos e materiais Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho Fundamentais de gestão e 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar regulamentos e normativos sobre receção e conferência de mercadorias em armazéns Utilizar as técnicas de planeamento e gestão dos recursos associados ao processo logístico Identificar e aplicar as normas de qualidade e ambiente aplicadas às operações logísticas Interpretar e aplicar normas de segurança e saúde no trabalho Identificar e aplicar técnicas de gestão de equipas de trabalho Aplicar técnicas de comunicação assertiva Utilizar as funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns Compreender aos principais requisitos da qualidade aplicáveis à receção de mercadorias em armazém 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos. Demonstrar capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes

	<p>liderança de equipas de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de comunicação e relações interpessoais 		
RP3. Coordenar o registo administrativo das mercadorias entradas	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de regulamentos e normativos relativos à receção e conferência de mercadorias em armazéns Aprofundados de procedimentos administrativos de receção e conferência de mercadorias Aprofundados de sistemas de informação na operação de armazenagem 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar regulamentos e normativos sobre receção e conferência de mercadorias em armazéns Identificar e aplicar os procedimentos gerais e internos de receção e conferência de mercadorias Identificar e utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes
RP4. Confirmar a posição das mercadorias no armazém	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de métodos de organização de armazéns Fundamentais de métodos de <i>stockagem</i> Básicos sobre normas e requisitos da qualidade e ambiente Aprofundados de sistemas de informação na operação de armazenagem 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e aplicar técnicas de organização interna dos armazéns Selecionar e aplicar métodos de <i>stockagem</i> Identificar e utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Regulamentos e normativos relativos aos processos logísticos. Plano de trabalho e indicadores de qualidade aplicáveis. *Layout* do armazém. Procedimentos gerais e internos de receção e conferência de mercadorias. Normas para armazenagem de mercadorias específicas (por exemplo, perecíveis; fitossanitários; outros). Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias. Sistema informático de gestão das operações de armazenagem. Documentação de boas práticas na gestão de armazéns.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 02
COORDENAR O PROCESSO DE ARMAZENAGEM

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Coordenar o processo de armazenagem

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 e atualizar o plano de armazenagem	CD 1.1. Considerando os tipos de armazém (temporária vs permanente; interiores vs exteriores; etc.), os fatores de armazenagem (características da mercadoria, frequência, lote, setores, outros)
	CD 1.2. Considerando as estratégias de armazenagem (disposição do armazém; posicionamento; outros) e alocação de mercadorias
	CD 1.3. Revendo os produtos armazenados segundo os critérios de armazenagem (FIFO; LIFO; FEFO)
	CD 1.4. Alocando os recursos humanos e materiais necessários às operações a realizar
	CD 1.5. Definindo indicadores de qualidade para os serviços de armazenagem e as condições ambientais aplicáveis
	CD 1.6. Respeitando as normas gerais e internas de segurança de pessoas e materiais
	CD 1.7. Respeitando o plano e os procedimentos de emergência definidos
RP2. Coordenar e supervisionar o processo de armazenagem	CD 2.1. Recorrendo a sistemas e ferramentas de controlo e monitorização das operações (mapas de produtos; listagens de movimentos; mapas de circulação; ciclos de funcionamento; sistemas informáticos; etc.)
	CD 2.2. Comunicando de forma clara e compreensível com os elementos da equipa de trabalho
	CD 2.3. Verificando as condições de funcionamento das máquinas e equipamentos a utilizar nas operações
	CD 2.4. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança
RP3. Coordena e supervisiona o abastecimento dos lugares de preparação	CD 3.1. Respeitando os procedimentos para o abastecimento dos lugares de preparação
	CD 3.2. Alocando os recursos humanos e materiais necessários às operações a realizar
RP4. Analisa o estado do stock armazenado	CD 4.1. Recorrendo a sistemas informáticos de gestão de stocks para avaliação de indicadores (rastreadibilidade dos produtos, taxa de ocupação, estado da operação)
	CD 4.2. Analisando não conformidades e atuando de acordo com os procedimentos internos definidos

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Plano de armazenagem. Mapas e listagens relativas à organização das operações. Registo da análise do estado dos stocks. Mapa de falhas e desperdícios (particulares e processuais).

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Elaborar e atualizar o plano de armazenagem	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de princípios gerais de armazenagem Aprofundados de tipos de armazéns e organização dos espaços Aprofundados de tipos de armazéns Fundamentais de técnicas de planeamento aplicadas às operações logísticas Básicos de planeamento estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e aplicar os princípios gerais da receção em armazém Identificar e aplicar procedimentos inerentes a planeamento de armazenagem Identificar as funções do técnico de logística no processo de armazenagem Identificar e quantificar os meios humanos, matérias e técnicos a afetar ao processo logístico 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes Demonstrar capacidade de adaptação à dinâmica organizacional
RP2. Coordenar e supervisionar o processo de armazenagem	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de regulamentos e normativos relativos ao processo de armazenagem Aprofundados de planeamento e gestão do processo de armazenagem Aprofundados de equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias e meios de transporte Fundamentais de preparação e manuseamento de substâncias Aprofundados sobre sistemas de informação logística na operação de armazenagem Fundamentais de normas de qualidade e sistemas de organização da produção Fundamentais de normas de ambiente e gestão de resíduos Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho Fundamentais sobre técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho Aprofundados de sistemas e ferramentas de controlo e monitorização das operações de armazenagem Aprofundados de comunicação e relações interpessoais 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar regulamentos e normativos sobre receção e conferência de mercadorias em armazéns Utilizar as técnicas de planeamento e gestão dos recursos associados ao processo logístico Aplicar técnicas de manuseamento de substâncias perigosas e identificar as formas de sinalização e de rotulagem a aplicar Utilizar ferramentas de controlo e monitorização das operações Identificar e aplicar técnicas de gestão de equipas de trabalho Utilizar técnicas de comunicação assertiva Identificar e utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho Aplicar normas e requisitos da qualidade e ambiente Selecionar sistemas e aplicar ferramentas de monitorização e controlo das operações de armazenagem 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de liderança Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Capacidade de observação e atenção a detalhes Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos Demonstrar facilidade no relacionamento com os outros Demonstrar facilidade de mobilização e motivação da equipa de trabalho Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas

<p>RP3. Coordena e supervisiona o abastecimento dos lugares de preparação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprofundados de procedimentos de abastecimentos dos lugares de preparação • Aprofundados sobre sistemas de informação na gestão de armazéns • Fundamentais de normas de qualidade e sistemas de organização da produção • Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho • Fundamentais sobre técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho • Aprofundados de comunicação e relações interpessoais 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar os procedimentos de abastecimentos dos lugares de preparação • Utilizar as funcionalidades do sistema de informação de gestão de armazéns • Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho • Aplicar normas e requisitos da qualidade e ambiente • Identificar e aplicar técnicas de gestão de equipas de trabalho • Utilizar técnicas de comunicação assertiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação • Capacidade de observação e atenção a detalhes • Demonstrar capacidade de liderança • Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos • Demonstrar facilidade no relacionamento com os outros • Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos • Demonstrar facilidade de mobilização e motivação da equipa de trabalho • Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
<p>RP4. Analisar o estado do stock armazenado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprofundados sistemas informáticos de gestão de stocks • Aprofundados sistemas de informação na operação logística 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar ferramentas de apoio à análise de problemas e tomada de decisão • Identificar e utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns • Utilizar ferramentas de controlo de qualidade na operação logística 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação • Demonstrar capacidade de iniciativa e proatividade

6. RECURSOS EXTERNOS:

Regulamentos e normativos relativos aos processos logísticos. Planos de armazenagens da entidade. *Layout* do armazém. Procedimentos gerais e internos de abastecimentos de lugares de preparação. Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias. Normas/orientações para atuação em casos de não-conformidade. Documentação de boas práticas na gestão de armazéns. Sistema informático de gestão de stocks e De operações de armazenagem.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 03
COORDENAR O PROCESSO DE PREPARAÇÃO DE MERCADORIAS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Coordenar o processo de preparação de mercadorias

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. Planear o processo de preparação de encomendas	CD 1.1. Respeitando os pedidos (encomendas, ordens de expedição, etc.) e os fatores chave para a definição do método de preparação (numero de operadores; numero de produtos por pedido; períodos para agendamento; estrutura física do armazém, tecnologia existente, tipologia de estantaria, outros)
	CD 1.2. Definindo as equipas de trabalho e a distribuição de tarefas de acordo com as necessidades e as competências dos profissionais
	CD 1.3. Definindo os recursos materiais a utilizar nas atividades de <i>picking</i> de acordo com as necessidades e as disponibilidades
RP2. Coordenar e supervisionar o processo de preparação de encomendas	CD 2.1. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo de separação e preparação de pedidos
	CD 2.2. Assegurando a conferência qualitativa e quantitativa da mercadoria a separar de acordo com o pedido (nota de encomenda, guia de remessa, etc.)
	CD 2.3. Respeitando os procedimentos para o acompanhamento e controlo do <i>picking</i> (sistema de redução de erros, pesagem, <i>picking by light</i> , Pesagem, definição dos percursos de <i>picking</i> , recontagem aleatória de mercadoria)
	CD 2.4. Implementando mecanismos de prevenção e/ou diminuição da quebra de mercadorias
	CD 2.5. Reportando não conformidades e atuando de acordo com os procedimentos definidos
	CD 2.6. Afixando indicadores de qualidade da operação (quebra, produtividade, erro, acidentes de trabalho, níveis de serviço, etc.) e dando orientações para melhoria do desempenho
	CD 2.7. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho
	CD 2.8. Assegurando o registo das operações realizadas no sistema de informação
RP3. Coordenar as atividades de acondicionamento e manuseamento das mercadorias	CD 3.1. Respeitando as normas e procedimentos gerais e específicos de acondicionamento e manuseamento das mercadorias
	CD 3.2. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade das atividades de acondicionamento e manuseamento das mercadorias
	CD 3.3. Analisando o estado do <i>stock</i> armazenado e reportando não conformidades de acordo com os procedimentos definidos
	CD 3.4. Assegurando o registo das operações realizadas no sistema de informação
	CD 3.5. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de qualidade e segurança

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Plano de trabalho das atividades de preparação (rota de *picking*, recursos humanos e materiais a alocar, prioridades, cuidados especiais, etc.). Lista de *picking*. Registo dos pedidos separados e preparados no sistema de informação. Registo de não conformidades, falhas, erros e acidentes.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Planear o processo de preparação de encomendas	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de princípios gerais dos processos de preparação de mercadorias Aprofundados de métodos de <i>picking</i> Aprofundados de planeamento na operação logística Fundamentais de equipamentos e recursos da operação logística Básicos de planeamento estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de logística na preparação de mercadorias Descrever e analisar as principais opções estratégicas em logística Identificar e aplicar os princípios do sistema de <i>picking</i> Identificar os fatores críticos das atividades de <i>picking</i> Aplicar procedimentos de acompanhamento e controlo do <i>picking</i> Utilizar técnicas e instrumentos de planeamento operacional na operação logística Aplicar ferramentas de tomada de decisão sobre a operação logística Identificar e quantificar os meios humanos, matérias e técnicos a afetar ao processo logístico 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de adaptação à dinâmica organizacional
RP2. Coordenar e supervisionar o processo de preparação de encomendas	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de planeamento e gestão dos recursos do processo logístico Aprofundados de coordenação e supervisão do processo de preparação de encomendas Aprofundados de equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias e meios de transporte Aprofundados de sistemas de localização de mercadorias Aprofundados de sistemas de preparação de encomendas Aprofundados sobre sistemas de informação logística na 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar ferramentas de tomada de decisão sobre as operações logísticas Aplicar procedimentos de localização de mercadorias Aplicar procedimentos de preparação de encomendas Aplicar os procedimentos inerentes à coordenação e supervisão da preparação da armazenagem Identificar e aplicar 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de liderança Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos Demonstrar facilidade no relacionamento com os outros Demonstrar facilidade de mobilização e motivação da equipa de trabalho Demonstrar capacidade de respeitar e fazer

	<ul style="list-style-type: none"> operação de armazenagem ▪ Fundamentais de normas de qualidade e sistemas de organização da produção ▪ Fundamentais de normas de ambiente e gestão de resíduos ▪ Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho ▪ Fundamentais sobre técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho ▪ Aprofundados de comunicação e relações interpessoais 	<ul style="list-style-type: none"> técnicas de gestão de equipas de trabalho ▪ Utilizar técnicas de comunicação assertiva ▪ Utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns 	<ul style="list-style-type: none"> respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
<p>RP3. Coordenar as atividades de acondicionamento e manuseamento das mercadorias</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de métodos condicionamento e manuseamento de mercadorias ▪ Aprofundados sobre sistemas de informação logística na operação de armazenagem ▪ Fundamentais de normas de qualidade e sistemas de organização da produção ▪ Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho ▪ Fundamentais sobre técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho ▪ Aprofundados de comunicação e relações interpessoais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar os fatores críticos no acondicionamento e manuseamento de mercadorias ▪ Aplicar os procedimentos de condicionamento e manuseamento de mercadorias ▪ Aplicar os procedimentos inerentes à coordenação e supervisão do condicionamento e manuseamento de mercadorias ▪ Identificar e aplicar técnicas de gestão de equipas de trabalho ▪ Utilizar técnicas de comunicação assertiva ▪ Utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de liderança ▪ Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos ▪ Demonstrar facilidade no relacionamento com os outros ▪ Demonstrar facilidade de mobilização e motivação da equipa de trabalho ▪ Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos ▪ Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas

6. RECURSOS EXTERNOS:

Plano de armazenagem. *Layout* do armazém. Mapas de produtos por família/marca. Lista de movimentos. Procedimentos gerais e internos para a preparação, separação e acondicionamento de mercadorias. Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de preparação e separação de mercadorias. Sistema informático de gestão do armazém.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 04

ORGANIZAR E GERIR AS OPERAÇÕES DE EXPEDIÇÃO DE MERCADORIAS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Organizar e gerir as operações de expedição de mercadorias

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. Planear o processo de expedição das mercadorias	CD 1.1. Respeitando o plano de trabalhos e os fatores chave para a definição do método (numero de produtos a expedir; tempos de expedição; prioridades; outros)
	CD 1.2. Definindo as equipas de trabalho e a distribuição de tarefas de acordo com as necessidades e as competências dos profissionais
	CD 1.3. Definindo os recursos materiais a utilizar nas atividades de expedição de acordo com as necessidades e as disponibilidades
RP2. Coordenar as atividades de expedição das mercadorias	CD 2.1. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo de expedição das mercadorias
	CD 2.2. Assegurando a conferência qualitativa e quantitativa da mercadoria a expedir de acordo com o pedido (nota de encomenda, guia de remessa, fatura, etc.)
	CD 2.3. Verificando não conformidades, erros e falhas no processo de acondicionamento da mercadoria e atuando de acordo com os procedimentos definidos
	CD 2.4. Definindo indicadores de qualidade da operação e dando indicações para melhoria no desempenho
	CD 2.5. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho
	CD 2.6. Assegurando o registo das operações realizadas no sistema de informação
RP3. Coordenar as atividades de arrumação, proteção e acondicionamento das mercadorias	CD 3.1. Respeitando as normas e procedimentos de arrumação, proteção e acondicionamento das mercadorias
	CD 3.2. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo de expedição das mercadorias
	CD 3.3. Considerando as estratégias de maximização da utilização dos recursos existentes (agendamento de tarefas, planeamento de fluxos e percursos, organização do trabalho por turnos ou alternância de horários, etc.)
	CD 3.4. Respeitando os procedimentos para a embalagem logística
	CD 3.5. Promovendo e controlando a qualidade de desempenho e o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho
RP4. Coordenar o registo administrativo da expedição de mercadorias	CD 4.1. Emitindo documentação relativa à expedição da mercadorias (fatura; guia de remessa; manifestos de carga, documentação técnica do produto, outra) de acordo com os procedimentos gerais e internos
	CD 4.2. Respeitando as normas gerais e internas para a expedição de mercadorias
	CD 4.3. Recorrendo a sistema de informação de gestão de armazéns
RP5. Verificar o fecho administração da expedição	CD 5.1. Identificando não conformidades e atuando de acordo com os procedimentos definidos
	CD 5.2. Assegurando o registo das operações realizadas no sistema de informação

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Plano da expedição de mercadoria. Mercadoria arrumada, protegida e acondicionada. Documentação relativa à mercadoria expedida (fatura; guia de remessa; outra); Registo das mercadorias expedidas no sistema de informação. Registo de não conformidades detetadas e ações tomadas.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Planear o processo de expedição das mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de princípios gerais de expedição em armazém Aprofundados de métodos e técnicas de expedição de mercadorias Aprofundados de planeamento operacional na operação logística Fundamentais de equipamentos e materiais necessários ao processo de expedição Básicos de planeamento estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de logística na expedição de mercadorias Analisar o plano de trabalho e as especificidades a ter em conta na expedição das mercadorias Identificar os fatores críticos do processo de expedição Utilizar as funcionalidades do sistema de informação de gestão do armazém Utilizar técnicas e instrumentos de planeamento operacional na operação logística Aplicar ferramentas de tomada de decisão sobre a operação logística Identificar e quantificar os meios humanos, matérias e técnicos a afetar ao processo logístico 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de adaptação à dinâmica organizacional
RP2. Coordenar as atividades de expedição das mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados sobre métodos e técnicas de expedição de mercadorias Aprofundados de tipos de armazenagem Aprofundados de planeamento e gestão dos recursos do processo logístico Aprofundados de equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias e meios de transporte Aprofundados sobre sistemas de informação logística na operação de armazenagem Fundamentais de normas de qualidade e sistemas de organização da produção Fundamentais de normas de ambiente e gestão de resíduos Fundamentais de normas de segurança e saúde no 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar os fatores críticos na expedição de mercadorias Aplicar procedimentos de coordenação e supervisão das operações de expedição de mercadorias Aplicar procedimentos de verificação em <i>cross-docking</i> Aplicar estratégias de maximização da utilização dos recursos existentes Aplicar procedimentos de verificação e resolução de situações de não conformidades e correção de erros Identificar e aplicar técnicas de gestão de equipas de trabalho Utilizar técnicas de comunicação assertiva Utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de liderança Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos Demonstrar facilidade no relacionamento com os outros Demonstrar facilidade de mobilização e motivação da equipa de trabalho Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e

	<p>trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentais sobre técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho Aprofundados de comunicação e relações interpessoais 		<p>procedimentos</p> <p>Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas</p>
<p>RP3. Coordenar as atividades de arrumação, proteção e acondicionamento das mercadorias no transporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de métodos e procedimentos de expedição de mercadorias Aprofundados de objetivos da embalagem logística e recursos utilizados Aprofundados de planeamento e gestão dos recursos do processo logístico 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar procedimentos de arrumação, proteção e acondicionamento da carga Aplicar procedimentos de embalagem de mercadorias 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar facilidade de mobilização e motivação da equipa de trabalho Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
<p>RP4. Coordenar o registo administrativo da expedição de mercadorias</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de regulamentos e normativos relativos à expedição de mercadorias em armazéns Aprofundados de procedimentos administrativos de expedição de mercadorias de armazéns Aprofundados de sistemas de informação na operação de armazenagem 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar regulamentos e normativos sobre expedição de mercadorias em armazéns Identificar e aplicar os procedimentos gerais e internos de expedição de mercadorias Identificar e utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes
<p>RP5. Verificar o fecho administração da expedição</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de procedimentos administrativos de expedição de mercadorias de armazéns Fundamentais de normas e procedimentos de qualidade Ferramentas de controlo da qualidade na operação de expedição 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar documentação de boas práticas na gestão de armazéns Aplicar procedimentos de verificação de fecho administrativo Aplicar procedimentos de verificação e resolução de situações de não conformidades e correção de erros Utilizar ferramentas de avaliação da qualidade na operação de expedição 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas Demonstrar capacidade de observação e atenção a detalhes

6. RECURSOS EXTERNOS:

Regulamentos e normativos relativos aos processos logísticos. Plano de trabalho. Indicadores de qualidade para o serviço de expedição de mercadorias. *Layout* do armazém. Mapas de produtos por família/marca. Procedimentos gerais e internos de expedição de mercadorias. Normas para expedição de produtos específicos (por exemplo, fitossanitários). Normas de qualidade e ambiente. Normas de segurança e saúde no trabalho. Manuais de procedimentos e instruções dos equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias. Sistema informático de gestão do armazém. Documentos de boas práticas na gestão de armazéns.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 05
MOVIMENTAR E OPERAR EMPILHADORES

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Movimentar e operar empilhadores

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. Conduzir empilhadores	CD 1.1. Selecionando o tipo de empilhador adequado às características da mercadoria, ao <i>layout</i> do armazém e à disponibilidade de recursos
	CD 1.2. Realizando as operações de movimentação e elevação de mercadorias e seus componentes
	CD 1.3. Operando o equipamento em respeito pelas normas de condução, movimentação e estacionamento em segurança
	CD 1.4. Cumprindo as instruções de segurança na utilização destes equipamentos
RP2. Efetuar a manutenção preventiva de empilhadores	CD 2.1. Identificando avarias e problemas de funcionamento e atuando de acordo com os procedimentos internos
	CD 2.2. Assegurando a limpeza e manutenção de acordo com as instruções do fabricante
	CD 2.3. Verificando a carga e a manutenção das baterias
	CD 2.4. Cumprimentos as normas de segurança e saúde no trabalho
	CD 2.5. Assegurando o registo da operação realizada no sistema de informação e na documentação do equipamento

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Condução de empilhadores. Manutenção do empilhador realizada. Registo de falhas e problemas de funcionamento e das ações tomadas. Registo da manutenção efetuada.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Conduzir empilhadores	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de máquinas de movimentação e elevação de mercadorias e seus componentes Aprofundados de técnicas de condução e movimentação de empilhadores Aprofundados de condução em segurança Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho Fundamentais de ergonomia Fundamentais de princípios da manutenção de empilhadores 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de logística na condução e manutenção de empilhadores Identificar e caracterizar os diferentes tipos de máquinas de movimentação e elevação de mercadorias e seus componentes Aplicar técnicas de condução e movimentação de empilhadores Identificar e aplicar normas de condução de empilhadores em segurança Aplicar procedimentos de deteção de avarias e problemas de funcionamento de empilhadores Aplicar princípios de manutenção de empilhadores 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
RP2. Efetuar a manutenção preventiva de empilhadores	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados sobre métodos e técnicas de expedição de mercadorias Aprofundados de tipos de armazenagem Aprofundados de planeamento e gestão dos recursos do processo logístico Aprofundados de equipamentos de armazenagem e manuseamento de mercadorias e meios de transporte Aprofundados sobre técnicas de embalagem logística Aprofundados sobre sistemas de informação logística na operação de armazenagem Fundamentais de normas de qualidade e sistemas de organização da produção Fundamentais de normas de ambiente e gestão de resíduos Fundamentais de normas de segurança e saúde no trabalho Fundamentais sobre técnicas 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar os fatores críticos na expedição de mercadorias Aplicar procedimentos de coordenação e supervisão das operações de expedição de mercadorias Aplicar procedimentos de verificação em <i>cross-docking</i> Aplicar estratégias de maximização da utilização dos recursos existentes Aplicar procedimentos de verificação e resolução de situações de não conformidades e correção de erros Identificar e aplicar técnicas de gestão de equipas de trabalho Utilizar técnicas de comunicação assertiva Utilizar as diferentes funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas

	de gestão e liderança de equipas de trabalho		
	▪ Aprofundados de comunicação e relações interpessoais		

6. RECURSOS EXTERNOS:

Normas de segurança para a condução de máquinas de movimentação e elevação de mercadorias e seus componentes. Procedimentos de manutenção preventiva dos equipamentos. Instruções de funcionamento e manutenção dos equipamentos. Normas de segurança e saúde no trabalho. Procedimentos para registo de avarias e problemas de funcionamento das máquinas e equipamentos.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 06

INFORMAR E ESCLARECER O CLIENTE RELATIVAMENTE A OPERAÇÕES LOGÍSTICAS

1. **UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Informar e esclarecer o cliente relativamente a operações logísticas

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 o pedido do cliente e esclarecer acerca das soluções logísticas existentes	CD 1.1. Averiguando as necessidades e expectativas do cliente relativamente ao tipo de operação logística a realizar
	CD 1.2. Esclarecendo relativamente às ofertas de serviço existentes, condições contratuais e de prestação do serviço
	CD 1.3. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente, em língua portuguesa ou estrangeira (inglês, espanhol, etc.)
	CD 1.4. Considerando as orientações superiores relativamente às condições de execução do serviço logístico
	CD 1.5. Considerando a lógica integrada da cadeia de abastecimento e a intervenção dos vários agentes
RP2. Receber e registar o pedido de encomenda do cliente	CD 2.1. Respeitando as normas e métodos de efetivação das encomendas
	CD 2.2. Solicitando as informações e documentação necessária à efetivação da encomenda
	CD 2.3. Registando a encomenda e as suas características no sistema informático
	CD 2.4. Estabelecendo a articulação com os serviços/departamento da cadeia (armazém, distribuição, transporte, etc.)
RP3. Resolver incidentes e gerir reclamações dos clientes	CD 3.1. Cumprindo os procedimentos internos para a gestão de reclamações (recepção, triagem, tratamento e/ou encaminhamento)
	CD 3.2. Demonstrando calma e controlo emocional perante a situação de reclamação
	CD 3.3. Averiguando fatos e situações ocorridas no sistema de gestão das operações
	CD 3.4. Comunicando de forma clara e compreensível pelo interlocutor, em língua portuguesa, inglesa ou outra estrangeira
	CD 3.5. Respeitando as regras do atendimento presencial e/ou telefónico
RP4. Monitorizar e avaliar a prestação de serviço prestado ao cliente	CD 4.1. Considerando e avaliando informação relativa aos fatores críticos da prestação de serviço ao cliente (prazos de entrega, erros, reclamações, devoluções, etc.)
	CD 4.2. Respeitando os instrumentos de avaliação e melhoria do serviço ao cliente
	CD 4.3. Produzindo relatórios com os resultados obtidos na avaliação
RP5. Avaliar a prestação de serviço prestado ao cliente	CD 5.1. Identificando o potencial de melhoria através da análise dos <i>tableaux de board</i> dos indicadores da performance
	CD 5.2. Propondo medidas corretivas para a melhoria da prestação de serviço ao cliente

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Registo de encomendas no sistema informático; Instrumentos de medição da performance logística; Quadro de indicadores para a operação logística; Instrumentos de avaliação da prestação de serviço ao cliente; Sistema informático; Relatório com resultados obtidos.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Acolher o pedido do cliente e esclarecer acerca das soluções logísticas	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais sobre princípios gerais do serviço ao cliente em contexto de logística Fundamentais sobre normas e requisitos de qualidade do serviço ao cliente em contexto de logística Fundamentais sobre as fases do serviço ao cliente Aprofundados de comunicação assertiva e relacionamento interpessoal Fundamentais de comunicação falada e escrita em língua inglesa ou outra língua estrangeira Aprofundados de técnicas de atendimento ao cliente, face a face e telefónico Aprofundadas de sistema informático da gestão das operações 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de logística no serviço de apoio ao cliente Identificar e avaliar os fatores críticos do serviço ao cliente em contexto de logística Compreender as normas e requisitos de qualidade do serviço ao cliente em contexto de logística Aplicar técnicas de comunicação assertiva Aplicar técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico, em língua portuguesa ou outra estrangeira Utilizar as funcionalidades do sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos Demonstrar facilidade no relacionamento com os outros Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Receber e registar o pedido de encomenda do cliente	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundadas dos procedimentos de receção e registo de encomendas Fundamentais da cadeia de abastecimentos, intervenientes e funções Aprofundadas de sistema informático da gestão das operações 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar os procedimentos de receção e registo de encomendas Aplicar os procedimentos de serviço ao cliente Utilizar as funcionalidades do sistema informático 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos
RP3. Resolver incidentes e gerir reclamações dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de comunicação assertiva Aprofundados de gestão de reclamação Aprofundados de fluxos de informação na operação logística Fundamentais da cadeia de abastecimento e intervenientes Aprofundados de ferramentas de apoio à gestão da operação logística Fundamentais de 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e avaliar os perfis comunicacionais dos interlocutores Selecionar e aplicar ferramentas de apoio à gestão Aplicar técnicas de comunicação assertiva Aplicar estratégias de gestão de reclamações Aplicar técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico, em língua portuguesa ou outra estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de controlo emocional Capacidade de resiliência e gestão de stress Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em diferentes contextos Demonstrar facilidade no relacionamento

	<p>comunicação falada e escrita em língua inglesa e/ou outra estrangeira</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprofundadas de sistema informático da gestão das operações 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar as funcionalidades do sistema informático 	<p>com os outros</p> <ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas
<p>RP4. Avaliar a prestação de serviço prestado ao cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de processos de melhoria contínua nas operações logísticas Fundamentais das fases do processo de melhoria contínua Fundamentais de medição da performance logística Aprofundados de <i>customer service</i> Fundamentais de normas e requisitos da qualidade no serviço ao cliente Fundamentais de técnicas e instrumentos de avaliação da prestação do serviço prestado ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e avaliar os fatores críticos do serviço ao cliente Analisar processos de melhoria contínua nas operações logísticas Recolher e analisar informação relativa a indicadores de desempenho Utilizar ferramentas de apoio à gestão (<i>tableaux de board</i>) Aplicar as normas e requisitos de qualidade no serviço ao cliente Aplicar técnicas e instrumentos de avaliação do serviço prestado ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de respeitar e fazer respeitar as normas e procedimentos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Documentação relativamente às condições de prestação de serviço. contratos com clientes. Sistema informático. Quadro com indicadores. Instrumentos de monitorização e avaliação da prestação de serviço.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 07
EFETUAR A GESTÃO DE STOCKS E INDICADORES

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Efetuar a gestão de *stocks* e indicadores

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. Avaliar e controlar os <i>stocks</i>	CD 1.1. Considerando os determinantes do nível ótimo de <i>stocks</i> e os indicadores para cada sistema de <i>stocks</i>
	CD 1.2. Mantendo atualizado o registo de entrada e saída de mercadorias
	CD 1.3. Aplicando métodos de valorização das mercadorias (Critérios valorimétricos)
	CD 1.4. Efetuando o balanço de acordo com os procedimentos definidos (frequência, sistemáticos/pontuais, por categorias, de forma aleatória)
RP2. Monitorizar os indicadores de <i>stocks</i>	CD 2.1. Recorrendo a análise estatística dos resultados da gestão de <i>stocks</i>
	CD 2.2. Comparando com os padrões de referências e os indicadores de definidos para a gestão de <i>stocks</i> (níveis de serviço, mercadorias não entregues, nível de <i>stocks</i> em armazém, tempos de entrega, etc.)
	CD 2.3. Recorrendo a sistemas e instrumentos de controlo da gestão de <i>stocks</i>
RP3. Implementar medidas corretivas de gestão de <i>stocks</i>	CD 3.1. Considerando os fatores chave na tomada de decisão (procura; custos; variações sazonais; etc.)
	CD 3.2. Recorrendo a sistemas de apoio à tomada de decisão (sistema de informação, sistema de previsão, sistema ABC)
	CD 3.3. Recorrendo a sistemas de hierárquicos de reposição de <i>stocks</i>

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Mapas e listagens com resultados da avaliação de gestão de *stocks*. Informação sobre indicadores registados no sistema informático. Relatórios da monitorização e avaliação dos indicadores de *stocks* e indicação das medidas corretivas.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Avaliar e controlar os stocks	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de princípios da gestão de <i>stocks</i> Aprofundados de gestão e avaliação de <i>stocks</i> Aprofundados de tipos de custos associados aos <i>stocks</i> Básicos de logística Fundamentais de tipos de processos logísticos e seu planeamento Fundamentais de boas práticas na logística Fundamentais de controlo de gestão Fundamentais de execução e controlo orçamental Fundamentais de sistemas de controlo de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar os princípios gerais da gestão de <i>stocks</i> Identificar os principais indicadores de gestão de <i>stocks</i> Identificar e avaliar os determinantes da gestão de <i>stocks</i> Identificar os custos associados à gestão de <i>stocks</i> Utilizar instrumentos de controlo da gestão de <i>stocks</i> Descrever as funções do técnico de logística na gestão de encomendas e <i>stocks</i> Descrever as funções do técnico de logística na interface com fornecedores, clientes e outros parceiros de negócio Utilizar as funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns Analisar documentação de boas práticas de gestão de armazéns Analisar os princípios de sistemas de controlo de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas Demonstrar capacidade de adaptação à dinâmica organizacional
RP2. Monitorizar os indicadores de stocks	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de conceitos e procedimentos de avaliação e controlo de mercadorias Fundamentais de princípios da gestão de <i>stocks</i> Aprofundados de avaliação e controlo de <i>stocks</i> Aprofundados de custos associados à gestão de <i>stocks</i> Aprofundados de indicadores de desempenho de gestão de <i>stocks</i> Aprofundados de sistemas de monitorização e controlo da gestão de <i>stocks</i> Fundamentais da cadeia de abastecimento e seus intervenientes Aprofundados de sistemas informáticos de gestão de <i>stocks</i> Aprofundados de sistemas informáticos de gestão de armazéns Básicos de controlo de gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar procedimentos de avaliação e controlo de mercadorias – critério valorimétricos Selecionar e aplicar mecanismos de monitorização e controlo de <i>stocks</i> Identificar os principais indicadores de gestão de desempenho na gestão de <i>stocks</i> Selecionar e analisar informação estatística relativa a indicadores de gestão de <i>stocks</i> Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de <i>stocks</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em situações imprevistas Demonstrar capacidade de adaptação à dinâmica organizacional
RP3. Implementar medidas corretivas de gestão de stocks	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de ações corretivas de gestão de <i>stocks</i> Aprofundados de produção 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e avaliar os fatores críticos na gestão de <i>stocks</i> Utilizar ferramentas de 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de tomar decisões e atuar em

	<p>de relatórios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentais de planeamento e gestão estratégica • Fundamentais de fatores críticos na gestão de <i>stocks</i> • Fundamentais de ferramentas de apoio ao planeamento e tomada de decisão • Fundamentais de controlo de gestão • Fundamentais técnicas e instrumentos de medição de performance logística • Fundamentais de estratégias de correção dos desvios de indicadores 	<p>planeamento e apoio à tomada de decisão</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas e instrumentos de medição de performance logística • Identificar e avaliar os desvios de indicadores de gestão de <i>stocks</i> • Analisar resultados e implementar medidas corretivas de desvio dos indicadores 	<p>situações imprevistas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de análise crítica e atenção a detalhes
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6. RECURSOS EXTERNOS:

Plano de negócio e/ou orientações estratégicas. Quadro de indicadores. Sistema informático de gestão de *stocks*. Sistema informático da gestão de armazéns. Documentos de boas práticas na gestão de armazéns.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 08

PROGRAMAR, PREPARAR E ACOMPANHAR A DISTRIBUIÇÃO A CLIENTES

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Programar, preparar e acompanhar a distribuição a clientes

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. Efetuar o planeamento da distribuição	CD 1.1. Respeitando as normas e procedimentos aplicáveis ao tipo de mercadoria e operação a realizar
	CD 1.2. Considerando os fatores críticos associados à distribuição
	CD 1.3. Identificando os recursos humanos e materiais necessários à distribuição
	CD 1.4. Identificando o tipo de transporte mais adequado considerando as eficiência do processo
	CD 1.5. Definindo o fluxo e o calendário de acordo com as orientações superiores, o tipo de operação logística e as especificidades do pedido
RP2. Efetuar contatos e solicitar cotações para definir o preço do transporte	CD 2.1. Respeitando as normas e procedimentos aplicáveis ao tipo de mercadoria e operação a realizar
	CD 2.2. Definindo padrões de desempenho para a operação logística
	CD 2.3. Negociando preços e condições de prestação de serviço
	CD 2.4. Efetuando cálculos de custos de exploração e margens
	CD 2.5. Respeitando os critérios de seleção de fornecedores e prestadores de serviço em vigor na entidade
RP3. Assegurar a preparação da documentação necessária ao serviço de distribuição	CD 3.1. Respeitando as normas e procedimentos gerais e específicos aplicáveis às características da mercadoria e ao transporte a utilizar
	CD 3.2. Verificando a conformidade da documentação com a mercadoria a transportar
	CD 3.3. Detetando não conformidades e atuando de acordo com os procedimentos definidos
RP4. Organizar e controlar as cargas e descargas	CD 4.1. Gerindo os recursos humanos e materiais para garantir a qualidade do processo de carga e descarga das mercadorias
	CD 4.2. Assegurando a conferência qualitativa e quantitativa da mercadoria a distribuir
	CD 4.3. Verificando não conformidades, erros e falhas no processo de acondicionamento da mercadoria e/ou embalagem e atuando de acordo com os procedimentos definidos
	CD 4.4. Promovendo e controlando o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho
	CD 4.5. Assegurando o registo das operações realizadas no sistema de informação
RP5. Controlar as fases da operação de transporte	CD 5.1. Comparando os resultados da performance com os padrões definidos
	CD 5.2. Recorrendo a sistemas de acompanhamento e monitorização de frotas
	CD 5.3. Monitorizando o cumprimento das normas de segurança e saúde
	CD 5.4. Detetando desvios e falhas e atuando de acordo com os procedimentos definidos

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Plano de distribuição. Mapa de afetação de recursos humanos e materiais. Pedidos de cotações. Cálculo de custos da operação logística. Documentação preparada para a distribuição (guia de remessa; fatura; guia de transporte; certificados diversos, etc.). Registo de mercadorias expedidas. Mecanismos de controlo da operação. sistemas de gestão de informação em distribuição logística.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Efetuar o planeamento da distribuição	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de modelos de negócio na distribuição de mercadoria Aprofundados de processos de distribuição na organização logística Aprofundados de planeamento da distribuição Fundamentais de logística da distribuição Fundamentais de regulamentação do transporte de mercadorias Fundamentais dos diferentes tipos de transporte Fundamentais de organização de transporte na estrutura de distribuição Fundamentais de contratos de transporte Fundamentais de sistemas de gestão de informação em distribuição logística 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar modelos de negócio na distribuição de mercadorias Identificar e definir métodos de planeamento da distribuição logística Definir e operacionalizar rotas de distribuição Identificar e avaliar os recursos humanos e materiais a afetar à operação Estruturar a distribuição de acordo com o modelo de negócios adotado Analisar regulamentos relativos ao tipo de transporte Avaliar as vantagens e inconvenientes dos diferentes transportes Utilizar as funcionalidades do sistema de informação 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos
RP2. Efetuar contatos e solicitar cotações para definir preços de transporte	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de gestão e controlo da operação de transporte Aprofundados de métodos de determinação do preço de transporte Fundamentais de subcontratação no negócio da distribuição Fundamentais de critérios de seleção de fornecedores Fundamentais de contratos de transporte Aprofundados de negociação Aprofundados de comunicação e relacionamento interpessoal Aprofundados de sistemas de gestão de informação em distribuição logística 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar os fatores chave para a definição do preço do transporte Identificar e definir os elementos e condições de subcontratação Identificar e definir os padrões de desempenho da operação Utilizar técnicas de negociação Utilizar técnicas de comunicação assertiva Aplicar critérios de seleção de fornecedores Utilizar as funcionalidades do sistema de informação 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em contextos diferenciados Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal Demonstrar capacidade de gestão de racional dos recursos

<p>RP3. Assegurar a preparação da documentação necessária ao serviço de distribuição</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundados de emissão de documentos de transporte e outros procedimentos administrativos da distribuição ▪ Fundamentais de contratos de transporte ▪ Fundamentais de seguro de transporte ▪ Aprofundados de métodos de conferência documental ▪ Aprofundados de sistemas de gestão de informação em distribuição logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar as normas e procedimentos gerais e específicos aplicáveis à documentação a produzir ▪ Aplicar técnicas de conferência documental ▪ Identificar e definir os elementos e condições de subcontratação ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema de informação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação
<p>RP4. Organizar e controlar as cargas e descargas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de métodos de cargas e descargas ▪ Aprofundados de procedimentos de conferência qualitativa e quantitativa ▪ Fundamentais de procedimentos de deteção de não conformidades ▪ Aprofundados de sistemas de gestão de informação em distribuição logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar os métodos de cargas e descargas ▪ Analisar as normas e procedimentos, gerais e específicos, aplicáveis na conferência qualitativa e quantitativa ▪ Aplicar procedimentos de deteção de não conformidades ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema de informação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos
<p>RP5. Controlar as fases da operação de transporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentais de sistemas de gestão e controlo da operação de transporte ▪ Fundamentais de sistemas de acompanhamento e monitorização de frotas ▪ Aprofundados de sistemas de gestão de informação em distribuição logística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar mecanismos de controlo das fases do transporte ▪ Utilizar as funcionalidades do sistema de informação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação ▪ Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Normas e regulamentos relativamente à distribuição logística. Normas e requisitos da qualidade. Ferramentas de apoio à tomada de decisão. sistemas de gestão de informação em distribuição logística.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 09
EFETUAR A GESTÃO DE INDICADORES

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Efetuar a gestão de indicadores

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 mapas de indicadores de gestão	CD 1.1. Considerando o padrão de desempenho e os indicadores definidos para a gestão do negócio
	CD 1.2. Aplicando métodos e técnicas de planejamento e controle de gestão
	CD 1.3. Recorrendo aos dados estatísticos do sistema de informação
RP2. Monitorizar os indicadores da operação logística	CD 2.1. Recorrendo a análise estatística dos resultados da performance logística (dimensão operacional)
	CD 2.2. Recorrendo a análise dos desvios orçamentais e de custos de gestão das operações
	CD 2.3. Comparando com os padrões de referências e os indicadores definidos
RP3. Definir estratégias de correção de desvios de indicadores	CD 3.1. Considerando os resultados da avaliação da performance da dimensão operacional
	CD 3.2. Utilizando ferramentas de apoio ao controle de gestão e à tomada de decisão

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Mapas de controle de gestão (relatórios estatísticos, mapas diários com resultados das operações logísticas (dimensão operacional e financeira). Quadro de indicadores para a operação logística. Instrumentos de medição da performance logística.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Elaborar mapas de indicadores de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Básicos de planeamento e gestão estratégica Fundamentais de indicadores de gestão da operação logística Aprofundados de sistemas de informação de gestão da operação logística Fundamentais de controlo de gestão Fundamentais de gestão e controlo orçamental Aprofundados de sistemas de informação de gestão da operação logística 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar os objetivos e fases do plano estratégico Analisar os objetivos e estratégias do plano de negócios Enumerar os diferentes tipos de processos logísticos e o seu planeamento Descrever as funções do técnico de logística na gestão de indicadores Analisar documentação de Boas Práticas na gestão das operações logísticas Identificar os fatores chave do negócio Identificar e definir indicadores de atividade Utilizar ferramentas de apoio à gestão (<i>tableaux de bord</i>) Utilizar as funcionalidades do sistema informação logística 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP2. Monitorizar os indicadores da operação logística	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de medição da performance logística Fundamentais de controlo de gestão Fundamentais de gestão e controlo orçamental Fundamentais de ferramentas de apoio à gestão Aprofundados de sistemas de informação de gestão da operação logística 	<ul style="list-style-type: none"> Extrair e analisar informação sobre indicadores das atividades (dimensão operacional e orçamental) Avaliar os resultados obtidos e comparar com os padrões de desempenho definidos Utilizar ferramentas de apoio à gestão 	<ul style="list-style-type: none"> Trabalhar com orientação para objetivos e prazos Capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP3. Definir estratégias de correção de desvios de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de estratégias de correção dos desvios de indicadores Aprofundados de sistemas de informação de gestão da operação logística Fundamentais técnicas e instrumentos de medição de performance logística 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar os objetivos e estratégias do plano de negócios Definir e implementar estratégias de correção dos desvios de indicadores Utilizar instrumento de medição de performance logística Utilizar as funcionalidades do sistema informação logística 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidade de observação e atenção a detalhes Tomar decisões em situações imprevistas

6. RECURSOS EXTERNOS:

Plano estratégico. Orientações e estratégias relativamente a fatores chave do negócio: política de recursos humanos, política de subcontratação, parcerias de negócios, seleção de fornecedores. Decisões operacionais: plano de atividades, contratação pontual de recursos, quadro com indicadores de atividade, ferramentas de apoio à gestão. Documentação de boas práticas.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 10

COORDENAR A ATIVIDADE DAS EQUIPAS DE TRABALHO DA OPERAÇÃO LOGÍSTICA

1. **UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Coordenar a atividade das equipas de trabalho da operação logística

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 do serviço logístico	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 dos equipas (turnos; horários, folgas, etc.)
	CD 1.3. Cumprindo as orientações do departamento de RH e a legislação em vigor
	CD 1.4. Identificando necessidades de mão-de-obra em função do plano de trabalho
	CD 1.5. Definindo objetivos individualmente e para a equipa de trabalho
RP2. Orientar e supervisionar o desempenho das equipas de trabalho	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. Afixando indicadores de qualidade da operação (quebra, produtividade, erro, acidentes de trabalho, níveis de serviço, etc.) e dando orientações para melhoria do desempenho
	CD 2.4. Comunicando de forma clara e compreensível pelos elementos
	CD 2.5. 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
RP4. Avaliar o desempenho dos elementos da equipa de trabalho em colaboração com o superior hierárquico	CD 4.1. Partindo dos objetivos de desempenho definidos individualmente e para a equipa de trabalho
	CD 4.2. Cumprindo com as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para a avaliação de desempenho
	CD 4.3. Recolhendo informação e evidências relativamente ao desempenho dos indivíduos e da equipa de trabalho
	CD 4.4. Integrando os contributos dos próprios, das chefias e dos clientes

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

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

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
RP1. Organizar as equipas de trabalho do serviço logístico	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de legislação laboral e regulamentos sobre direitos e deveres laborais Aprofundados de organização e gestão de equipas em contexto de logística Fundamentais de métodos de análise do trabalho Fundamentais de técnicas de gestão de recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar legislação e regulamentos sobre direitos e deveres laborais Analisar e aplicar os procedimentos de organização e gestão de equipas em contexto de logística 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 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade planeamento, organização e avaliação 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 o desempenho das equipas de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> Aprofundados de procedimentos de organização e gestão de equipas em contexto de logística Fundamentais de gestão administrativa de recursos humanos Básicos de gestão estratégica de recursos humanos Fundamentais de comunicação Fundamentais de normas e requisitos da qualidade e ambiente Fundamentais de normas de segurança e higiene no trabalho Aprofundados de comunicação assertiva e relacionamento interpessoal Fundamentais de gestão de conflitos em contexto laboral Fundamentais de dinamização e motivação de equipas de trabalho Fundamentais de modelos de liderança 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar e selecionar informação sobre direitos e deveres laborais Analisar e aplicar os procedimentos de organização e gestão de equipas em contexto de logística 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 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidade de definir objetivos Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Demonstrar capacidade de liderança Demonstrar capacidade de gerir conflitos

	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de condução de reuniões e sessões de trabalho 		
RP3. Controlar a assiduidade e as normas laborais em vigor	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de legislação laboral e regulamentos sobre direitos e deveres laborais Fundamentais de procedimentos de organização e gestão de equipas em contexto de logística Fundamentais de procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar legislação e regulamentos sobre direitos e deveres laborais Analisar e aplicar os procedimentos de organização e gestão de equipas em contexto de logística Aplicar procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade planeamento, organização e avaliação Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas
RP4. Avaliar o desempenho dos elementos da equipa de trabalho em colaboração com o superior hierárquico	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de legislação laboral e regulamentos sobre direitos e deveres laborais Fundamentais de avaliação de desempenho 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar legislação e regulamentos sobre direitos e deveres laborais Analisar e aplicar os procedimentos avaliação de desempenho Aplicar técnicas de comunicação em contexto laboral Utilizar estratégias de liderança de equipas de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Demonstrar capacidade de liderança

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.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 11
PREVENIR QUEBRAS DE MERCADORIAS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Prevenir quebras de mercadorias

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. Identificar possíveis origens de quebras de mercadorias	CD 1.1. Recolhendo evidências das quebras registadas e atuando de acordo com os procedimentos definidos internamente
	CD 1.2. Analisando informação sobre histórico de quebras ocorridas na entidade
	CD 1.3. Recorrendo à ponderação dos peso dos fatores determinantes da quebra
	CD 1.4. Recorrendo a métodos e ferramentas de análise de problemas e identificação de causas
RP2. Implementar medidas de prevenção de quebras de mercadorias	CD 2.1. Considerando os pontos críticos e os fatores determinantes da quebra
	CD 2.2. Promovendo o cumprimento dos procedimentos internos e o corrigindo o desempenho das equipas de trabalho com vista à minimização de quebras por falhas humanas (manuseamento, conferência, contagem, etc.)
	CD 2.3. Promovendo um melhor relacionamento com fornecedores e prestadores de serviço a fim melhorar o nível de adequação do serviço prestado
	CD 2.4. Recorrendo a sistema de avaliação e de melhoria através da análise de indicadores do desempenho da operação logística e implementação de medidas corretivas
	CD 2.5. Recorrendo a sistemas de segurança que permitam o controlo de acessos, delimitação de zonas de circulação e outros mecanismos
RP3. Avaliar as medidas de prevenção de quebras de mercadorias	CD 3.1. Mantendo um registo das quebras e origens associadas e analisando a evolução registada
	CD 3.2. Aplicando medidas corretivas nos mecanismos de prevenção de quebras implementados

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Relatório relativo a quebras ocorridas. Mapa de quebras diárias, semanais e mensais, com identificação de origem e consequência. Informação estatística relativamente a quebras verificadas. Ferramentas da qualidade para à análise de problemas e identificação de causas. Plano com medidas preventivas de quebras de mercadorias. Instrumentos de medição da performance logística.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Identificar possíveis origens de quebras de mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de princípios e pressupostos associados à quebra de mercadorias Fundamentais de métodos de ponderação dos fatores de risco Fundamentais de métodos de cálculo de quebra desconhecida Fundamentais de ferramentas da qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever as funções do técnico de logística na identificação e prevenção da quebra de mercadorias Enumerar os diferentes métodos ponderação dos fatores de risco Aplicar ferramentas da qualidade para análise de problemas e identificação de causas Utilizar as funcionalidades do sistema informação logística Extrair e analisar informação sobre histórico de quebras 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de proatividade na antecipação e resolução de problemas Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Capacidade de observação e atenção a detalhes
RP2. Implementar medidas de prevenção quebras de mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de boas práticas na prevenção de quebras de mercadorias em operações logísticas Fundamentais de mecanismos de diminuição das quebras Fundamentais de sistemas de segurança (roubos, incêndios, alarme, sinalização, etc.) Aprofundados de comunicação e relacionamento interpessoal Aprofundados de gestão de equipas de trabalho Fundamentais de sistemas de prevenção de quebras 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar documentação de Boas Práticas na prevenção de quebras de mercadorias em operações logísticas Aplicar técnicas de comunicação assertiva Utilizar estratégias de motivação de equipas de trabalho Implementar procedimentos de prevenção de quebras Implementar mecanismos de segurança 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de proatividade na antecipação e resolução de problemas Demonstrar capacidade de liderança Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Capacidade de dinamizar e motivar equipas de trabalho Capacidade de cumprir e fazer cumprimentos normas e procedimentos
RP3. Avaliar as medidas de prevenção de quebras de mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de sistemas de avaliação e melhoria da quebra Fundamentais de sistemas de segurança (roubos, incêndios, alarme, sinalização, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar procedimentos de registo de quebras e origens associadas Implementar medidas corretivas nos mecanismos de prevenção de quebras instaladas Implementar mecanismos de segurança 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidade de observação e atenção a detalhes Demonstrar capacidade de proatividade na antecipação e resolução de problemas

6. RECURSOS EXTERNOS:

Documentos de boas práticas na prevenção das quebras de mercadorias. Sistema de gestão de *stocks* e indicadores de *stocks*. Métodos de métodos de ponderação dos fatores de risco de quebra. Ferramentas da qualidade para análise de problemas. Sistema informático. Documentos de boas práticas na gestão de *stocks*.

BOLSA
UC OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 13
ORGANIZAR E ACOMPANHAR O PROCESSO DE COMPRAS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Organizar e acompanhar o processo de compras

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 o processo de compra	CD 1.1. Analisando as condições de partida (objetivos, orientações superiores, necessidades a suprir, etc.) e os requisitos do caderno de encargos
	CD 1.2. Recolhendo informação relativamente a normas e procedimentos aplicáveis ao processo de compras e histórico de operações de compras
RP2. Selecionar fornecedores e outros prestadores de serviços	CD 2.1. Recorrendo a análise estatística dos indicadores de performance em operações anteriores
	CD 2.2. Considerando padrões e indicadores de desempenho de sistemas de gestão aplicáveis (qualidade, ambiente, segurança, etc.) ao tipo de produto/serviço a adquirir
	CD 2.3. Considerando as variáveis chave relativas à operação logística (tempo, prazo, custo, satisfação, etc.)
	CD 2.4. Recorrendo a plataformas de compras e outros bases de dados de fornecedores e prestadores de serviços
	CD 2.5. Solicitando cotações e condições de prestação de serviços
	CD 2.6. Classificando os fornecedores e prestadores de serviços com recurso a ferramentas de avaliação
RP3. Efetuar contactos e estabelecer parcerias	CD 3.1. Identificando o objetivo e propondo condições para o estabelecimento de parceria com o potencial fornecedor ou prestador de serviço
	CD 3.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo interlocutor, em língua portuguesa, inglesa ou outra língua estrangeira
	CD 3.3. Negociando os termos de acordo, a intervenção das partes e os indicadores de resultado da operação
	CD 3.4. Recorrendo a técnicas de negociação <i>win-win</i>
RP4. Efetuar e monitorizar as encomendas	CD 4.1. Considerando os fatores chave do sistema de encomendas e de reposição de <i>stocks</i>
	CD 4.2. Recorrendo a métodos de colocação de encomendas (telefone, vendedor, aplicações, internet, email, etc.)
	CD 4.3. Considerando o circuito da encomenda (disponibilidade; prazo de entrega; existência de ficha de cliente; sistemas de verificação)
	CD 4.4. Recorrendo a mecanismos de monitorização e controlo dos indicadores de desempenho estabelecidos
	CD 4.5. Avaliando o impacto da encomenda no ciclo logístico (forma de transporte, processos de preparação da mercadoria, operação de armazém, atualização de <i>stocks</i> , processamentos de documentos, expedição da mercadorias)

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Fornecedores e outros prestadores de serviço selecionados; Parcerias estabelecidas; Relatório com avaliação relativa a fornecedores e outros prestadores de serviços analisados.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar o processo de compra	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de gestão de compras Fundamentais do ciclo de compras Fundamentais de sistemas de compras Fundamentais das variáveis chave das compras Fundamentais de aspetos jurídicos das compras Fundamentais de planeamento do processo de compras 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as fases do ciclo de comprar Analisar orientações relativas ao processo de compras Identificar as variáveis chave do processo de comprar Aplicar técnicas e instrumentos de planeamento do processo de compra 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos
RP2. Selecionar fornecedores e outros prestadores de serviços	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de sistema de seleção de fornecedores e prestadores de serviços Aprofundados de tipologia de fornecedores e prestadores de serviços Fundamentais dos princípios e requisitos da qualidade aplicados à seleção de fornecedores e prestadores de serviços Fundamentais de plataformas de compras nacionais e internacionais Fundamentais de técnicas de classificação de fornecedores e outros prestadores de serviços Sistemas informático de gestão de compras 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores em contextos diferenciados Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal Demonstrar capacidade de gerir conflitos Demonstrar capacidade de gestão de recursos
RP3. Efetuar contactos e estabelecer parcerias	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais técnicas de procura e seleção de fornecedores Fundamentais de normas e regulamentos gerais e internos aplicados às compras Fundamentais de procedimentos para o estabelecimento de parcerias Fundamentais de negociação Fundamentais das fases da negociação Fundamentais dos aspetos atitudinais da negociação Fundamentais de preparação e condução de reuniões 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar o plano de compras e identificar os fatores chave do processo Aplicar técnicas de pesquisa e seleção de fornecedores Aplicar procedimentos para o estabelecimento de parcerias Utilizar instrumentos de classificação de fornecedores Recolher e analisar informação relativamente ao negócio a realizar e aos potenciais fornecedores Aplicar estratégias de 	<ul style="list-style-type: none"> 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

	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de comunicação e relacionamento interpessoal em negociação Fundamentais de comunicação falada e escrita em língua inglesa ou outra língua estrangeira Aprofundados de sistema informático de gestão de compras 	<p>negociação</p> <ul style="list-style-type: none"> Avaliar os fatores críticos de sucesso da condução de reuniões Aplicar técnicas de preparação e condução de reuniões Aplicar técnicas de comunicação assertiva Aplicar técnicas de comunicação oral e escrita em língua inglesa ou outra língua estrangeira Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de compras 	
<p>RP4. Efetuar e monitorizar as encomendas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentais de sistemas de compras e processos de controlo Aprofundados de procedimentos de monitorização e controlo das encomendas Fundamentais de gestão e classificação de categorias Fundamentais de ferramentas de gestão de categorias Aprofundados do circuito da encomenda Fundamentais de ferramentas de monitorização e controlo das encomendas Aprofundados do sistema informático de gestão de compras Fundamentais de plataformas eletrónicas de compras 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar ferramentas de gestão de classificação de categorias Implementar procedimentos de monitorização e controlo das encomendas Identificar e avaliar o impacto da encomenda na operação logística Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de compras para otimização do processo de compras Selecionar e utilizar as funcionalidades das plataformas eletrónicas de compras 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento, organização e avaliação Demonstrar capacidade de trabalhar com orientação para objetivos e prazos Demonstrar capacidade de tomar decisões em situações imprevistas Demonstrar capacidade de gestão de recursos

6. RECURSOS EXTERNOS:

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.