

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

Técnico/a de Secretariado

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

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 3461004

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 

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.

MODALIDADE DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

▪ CURSOS PROFISSIONAIS

COMPONENTE DE FORMAÇÃO SOCIOCULTURAL	
DISCIPLINAS	HORAS
Português <i>(ver programa)</i>	320
Língua Estrangeira I, II ou III*	
Inglês <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Francês <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Espanhol <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Alemão <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	220
Área de Integração <i>(ver programa)</i>	220
Tecnologias da Informação e Comunicação <i>(ver programa)</i>	100
Educação Física <i>(ver programa)</i>	140
TOTAL	1000

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

COMPONENTE DE FORMAÇÃO CIENTÍFICA

DISCIPLINAS	HORAS
Psicologia e Sociologia <i>(ver programa)</i>	200
Economia <i>(ver programa)</i>	200
Matemática <i>(ver programa)</i>	100
TOTAL	500

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE FORMAÇÃO¹:

UFCD OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UFCD	N.º UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
				01	O setor do comércio e serviços: conceitos e princípios gerais	25
				02	A atividade do profissional de Técnico/a de Secretariado	25
				03	Normas de saúde e segurança no trabalho no setor do comércio e serviços	25
				04	Qualidade e ambiente no setor de comércio e serviços	25
				05	Comunicação e relacionamento interpessoal	25
				06	Colaboração e trabalho em equipa	25
	01	Planear e organizar a rotina diária, semanal e mensal da unidade orgânica		07	Organização do trabalho e gestão do tempo	25
	02	Acolher e atender, presencial e telefonicamente, os interlocutores internos e externos		08	Atendimento presencial e telefónico	50
	03	Gerir reclamações relativamente a produtos ou serviços prestados		09	Gestão de reclamações	50
	04	Elaborar apresentações e outra documentação de suporte informativo		10	Elaboração de apresentações	50
	05	Planear, organizar e assessorar reuniões e outras sessões de trabalho		11	Reuniões de trabalho – organização e assessoria	50

06	Criar e organizar bases de dados de apoio à unidade orgânica	12	Bases de dados – criação e organização	25
07	Rececionar, organizar e encaminhar a documentação da unidade orgânica	13	Procedimentos documentais na organização	50
			Subunidade 1. Circuito documentação na organização	25
			Subunidade 2. Organização e manutenção do arquivo	25
08	Preparar e elaborar correspondência interna e externa e outros documentos de carácter administrativo	14	Documentos administrativos – preparação e execução	50
09	Preparar e elaborar documentação de gestão administrativa de recursos humanos	15	Gestão administrativa de recursos humanos - documentação	75
			Subunidade 1. Apoio administrativo ao recrutamento, seleção e admissão de pessoal	25
			Subunidade 2. Apoio administrativo ao cumprimento das obrigações legais – recursos humanos	25
			Subunidade 3. Apoio administrativo ao cálculo e processamento de remunerações	25
10	Preparar e elaborar documentação de âmbito comercial	16	Gestão comercial - documentação	50
11	Participar na gestão de informação e apoio no âmbito de plataformas de contratação	17	Plataformas de contratação	25
12	Preparar e realizar a compra de equipamentos e serviços	18	Gestão do processo de compras	50
13	Controlar e gerir os <i>stocks</i> de consumíveis e outros materiais inerentes à sua atividade	19	Controlo de <i>stocks</i> inerente à atividade de secretariado	50
			Subunidade 1. Política de gestão de <i>stocks</i> na atividade de secretariado	25
			Subunidade 2. Controlo de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade de secretariado	25
14	Preparar e organizar viagens e outros eventos de carácter empresarial	20	Deslocações – planeamento e organização	50
15	Coordenar as atividades de colaboradores de serviços de apoio	21	Coordenação de equipas de trabalho	25
16	Comunicar e interagir em língua inglesa no contexto de atividades de secretariado (nível B2 do QECRL)	22	Comunicação em língua inglesa no contexto de atividades de secretariado ²	25
TOTAL				850

Para obter a qualificação de Técnico/a de Secretariado, para além das UFCD obrigatórias (nucleares), terão também de ser realizadas 150 horas da Bolsa de UFCD opcionais não nucleares e UFCD opcionais “livres”³.

BOLSA
UFCD OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UFCD	N.º UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
	17	Comunicar e interagir em língua estrangeira no contexto de atividades de secretariado (nível B1 do QECRL)		23	Comunicação em língua estrangeira no contexto de atividades de secretariado ²	25
			7852	24	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/desenvolvimento	25
			7853	25	Ideias e oportunidades de negócio	50
			7854	26	Plano de negócio – criação de micro negócios	25
			7855	27	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50
			7847	28	Aplicações informáticas na ótica do utilizador	25
			8598	29	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25
			8599	30	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25
			8600	31	Competências de empreendedorismo e técnicas de procura de emprego	25
TOTAL						175

CARGA HORÁRIA TOTAL DA FORMAÇÃO TECNOLÓGICA⁴

1000

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

² As UFCD de línguas estrangeiras não se encontram no desenvolvimento do referencial de formação.

³ **UFCD Opcionais “livres”** (não nucleares) que, mesmo não fazendo parte da qualificação, podem constituir uma mais-valia (é dada liberdade ao indivíduo na escolha das UFCD para perfazer a qualificação, dentro de um limite determinado) [ANQEP, I.P. (2015). *Guia metodológico – Conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem (e-book)*].

⁴ À carga horária da Formação Tecnológica podem ser acrescidas horas de Formação Prática em Contexto de Trabalho de acordo com a matriz curricular da respetiva modalidade de Educação e Formação.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 01

O SETOR DO COMÉRCIO E SERVIÇOS: CONCEITOS E PRINCÍPIOS GERAIS

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: O setor do comércio e serviços: conceitos e princípios gerais

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Identificar as principais linhas de enquadramento socioeconómico do setor do comércio e serviços.
- Reconhecer as principais linhas de tendência de evolução do comércio e serviços em Portugal.
- Distinguir as diferentes tipologias e modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

O setor do comércio e serviços

Evolução histórica do comércio e serviços

As atividades de comércio e serviço

- Definição e âmbito

- Caracterização e classificação

Caraterização do setor do comércio e serviços

- Atualidade

- Tendências de evolução

Entidades nacionais e internacionais reguladoras do comércio e serviços

Legislação fundamental relativa à atividade de comércio e serviços

Modelos organizacionais

Modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços

- Estruturas

- Estratégias

- Mercados

Organização funcional de um estabelecimento de comércio a retalho

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo, visando a promoção da aprendizagem ativa, incentivando atividades que permitam um contacto com a estrutura organizacional do setor do Comércio e Serviços e o reconhecimento das principais tendências de evolução.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentos estratégicos sobre o setor do comércio e serviços. Documentos sobre modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços. Legislação reguladora da atividade comercial. Sítios na internet para pesquisa de informação, nacional e internacional. Recursos didáticos sobre História do Comércio. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 02
A ATIVIDADE PROFISSIONAL DE TÉCNICO/A DE SECRETARIADO
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: A atividade do profissional de Técnico/a de Secretariado

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Reconhecer a importância da imagem e postura profissional do/a Técnico/a de Secretariado.
- Identificar a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional.
- Distinguir os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho.
- Identificar os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores do setor do comércio.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Postura e imagem profissional do/a técnico/a de secretariado

- Apresentação
- Imagem
- Postura/comportamento profissional
- Hierarquia profissional
- Categorias profissionais
- Normas de cuidado pessoal
- Regulamento interno

Atividades e competências do/a técnico/a de secretariado

- Funções e responsabilidades
- Estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional nas empresas
- Competências profissionais do/a técnico/a de secretariado
- A relevância da aprendizagem ao longo da vida e da atualização das competências

Direitos e deveres do/a técnico/a de secretariado

- Conceitos e princípios da regulamentação do trabalho
- Princípios gerais da legislação do trabalho do setor do comércio e serviços

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com as diferentes realidades das empresas do setor do comércio e serviços. No caso da formação de ativos, poderá optar-se pela construção de um portfólio individual em que o participante seja chamado a elencar e refletir acerca das funções e responsabilidade, bem como competências desenvolvidas ao longo da vida profissional.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Regulamentos e normativos do trabalho no setor do comércio e serviços. Normativos sobre contratação individual e coletiva. Exemplos de regulamentos internos em empresas de comércio. Referenciais de competências para o técnico de secretariado. Recursos didáticos multimídia/audiovisuais sobre postura profissional. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 03

NORMAS DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO NO SETOR DO COMÉRCIO E SERVIÇOS

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Normas de saúde e segurança no trabalho no setor do comércio e serviços

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios gerais sobre saúde e segurança no trabalho.
- Identificar as normas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho no setor de comércio e serviços.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios gerais de saúde, segurança e trabalho

- Trabalho, saúde, segurança no trabalho, higiene no trabalho, saúde no trabalho, medicina no trabalho, ergonomia, psicossociologia do trabalho, acidente de trabalho, doença profissional, perigo, risco profissional, avaliação de riscos e prevenção

Acidentes e doenças profissionais

- Conceito de acidente
- Principais causas dos acidentes de trabalho
- Consequências dos acidentes de trabalho
- Custos diretos e indiretos dos acidentes de trabalho
- Conceito de doença profissional
- Principais doenças profissionais no setor do comércio e serviços

Prevenção de riscos profissionais

- Conceito de risco e de perigo
- Tipos de risco e seu controlo
- Proteção individual e coletiva
- Prevenção coletiva
- Prevenção individual
- Condições de trabalho facilitadoras da segurança

Procedimentos de emergência

- Sinalização de segurança
- Tipos de sinais
- Legislação em vigor
- Procedimentos de emergência
- Necessidade da existência de procedimentos de emergência
- Procedimentos em caso de incêndio/sismo/acidente de trabalho grave

Organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho

- Enquadramento legal dos serviços de segurança, higiene e saúde no trabalho
- Entidades reguladoras e fontes de informação relativas à segurança e saúde
- Direitos e deveres dos trabalhadores e da entidade empregadora

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos formandos apreender os conceitos e princípios acerca da saúde e segurança no trabalho e contextualizá-los face à realidade do setor do comércio e serviços. Poderão ser analisados em grupo, alguns excertos de exemplos de planos de prevenção de acidentes ou estatísticas relativamente aos acidentes e doenças profissionais mais frequentes nas empresas do setor do comércio e serviços, solicitando aos formandos que façam uma análise das medidas preventivas preconizadas.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Legislação fundamental sobre Segurança e Saúde no Trabalho. Folhetos e brochuras sobre SST. Exemplos de EPI. Recursos didáticos multimédia/audiovisuais sobre SST. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 04

QUALIDADE E AMBIENTE NO SETOR DE COMÉRCIO E SERVIÇOS

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Qualidade e ambiente no setor de comércio e serviços

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios básicos sobre qualidade.
- Identificar as normas e procedimentos de qualidade no setor do comércio e serviços.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios gerais sobre qualidade

Conceito de certificação e tipos de certificação de qualidade

- Normas ISO
- Requisitos e instrumentos das normas

A qualidade no setor do comércio e serviços

A qualidade percebida pelo cliente

Necessidades e expectativas dos clientes

Tipologia de clientes e suas motivações

Qualidade ambiental

- Gestão de resíduos
- Prevenção da poluição
- Proteção do ambiente
- Boas práticas para o meio ambiente

Sistema Português da Qualidade

- Normalização
- Metrologia
- Qualificação

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a técnicas de aprendizagem ativas, por exemplo, iniciar com a técnica da “tempestade de ideias” para recolha das diferentes perceções acerca do que é a Qualidade, seguido de um trabalho de sistematização das ideias pelo formando, e das suas implicações no comércio e serviços. No caso de formações para ativos, sugere-se o recurso a uma técnica promotora da partilha de conhecimentos e experiências, seguida de alguma pesquisa individual ou de grupo acerca dos conceitos e princípios da Qualidade e do Sistema Português de Qualidade.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentação relativa a conceitos de qualidade. Exemplos de normas de qualidade e ambiente. Exemplos de textos onde o conceito de qualidade tenha diferentes significados. Documentação relativa ao Sistema Português da Qualidade. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 05
COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Comunicação e relacionamento interpessoal

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.
- Identificar e aplicar técnicas de comunicação assertiva.
- Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação.
- Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação.
- Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Processo de comunicação e estilos comunicacionais

Elementos intervenientes no processo de comunicação

- Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação
- Barreiras, internas e externas, à comunicação
- Fatores facilitadores da comunicação

Comunicação assertiva

- Características dos diferentes estilos comunicacionais
- Particularidades e vantagens do perfil assertivo
- Componentes verbais e não-verbais da comunicação assertiva
- Técnicas de comunicação assertiva

Processamento interno da informação

- Processamento fonético
- Processamento literal (significado)
- Processamento reflexivo (empático)

A utilização das perguntas no processo de comunicação

- Abertas
- Fechadas
- Retorno
- Reformulação
- Construção, adaptação, envio, receção e interpretação da mensagem

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a métodos e técnicas ativas, que permitam a aquisição dos conceitos e princípios da comunicação e a aplicação em contextos simulados, proporcionando momentos de “jogos de papéis”

e/ou dramatizações de situações de comunicação e relacionamento interpessoal. No caso de se optar por ma forma de organização em *blended-learning* (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos e estejam assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais da comunicação e relacionamento interpessoal.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Recursos audiovisuais sobre situações de comunicação e relacionamento interpessoal. Documentação relativa a comunicação e diferentes estilos comunicacionais. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 06

COLABORAÇÃO E TRABALHO EM EQUIPA

[sem UC associada]

1. **DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Colaboração e trabalho em equipa

2. **DURAÇÃO:** 25 horas

3. **TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

4. **OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios do trabalho em equipa.
- Reconhecer as especificidades do trabalho em equipa no setor do comércio e serviços.
- Distinguir os comportamentos facilitadores e dificultadores do trabalho em equipa.
- Reconhecer os principais fenómenos de dinâmica de grupos.
- Reconhecer a importância da flexibilidade e capacidade de adaptação a situações novas para os indivíduos e as organizações.

5. **CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Equipa de trabalho: conceito e princípios de organização

- Grupo vs. Equipa de trabalho
- Fases de desenvolvimento, estrutura e evolução
- Formas de organização: cooperação e colaboração

Organização das equipas nas empresas do setor do comércio e serviços

- Grande distribuição
- Comércio automóvel
- Distribuição produtos alimentares
- Comércio a retalho
- Empresas de contabilidade, auditorias e administração
- *Contact-center*
- Logística
- Outros

Fenómenos de dinâmica de grupo

- Influência social e papel social
 - Normas sociais
- Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores
- Gestão de conflitos

A importância da comunicação no trabalho entre equipas

- Fluxos de comunicação
- Comunicação vertical e horizontal

Papel do líder na condução das equipas de trabalho

- Estilos de liderança
- Técnicas e estratégias de gestão de pessoas e equipas

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações e outras, por forma a permitir aos formandos vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores, da relevância da abertura face à mudança e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentação de apoio sobre trabalho em equipa. Exemplos de formas de organização de equipas de trabalho em empresas do setor do comércio e serviços. Enunciado de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, etc.). Recursos multimédia/audiovisuais sobre trabalho em equipa. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 07

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E GESTÃO DO TEMPO

[Associada à UC 01. Planear e organizar a rotina diária, semanal e mensal da unidade orgânica]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Organização do trabalho e gestão do tempo

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Reconhecer a importância do planeamento, organização e gestão do tempo.
- Identificar e aplicar técnicas individuais de gestão de tempo.
- Planificar tarefas e atividades de trabalho.
- Identificar desperdiçadores profissionais e pessoais.
- Planificar a agenda de trabalho quer manual quer eletrónica.
- Aplicar técnicas de gestão do tempo no trabalho em equipa.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

A importância do planeamento, de organização e gestão de tempo na atividade profissional

Autoavaliação na Gestão de Tempo

Sinais de uma incorreta Gestão de Tempo

Leis e princípios de Gestão de Tempo

Análise de desperdiçadores de tempo

Planeamento da atividade profissional, gerindo eficazmente o tempo

- Estabelecer prioridades
- Determinar metas e objetivos
- Elaborar planos diários e semanais

- Utilização de *check-lists*

Organização do dia de trabalho

Agrupamento de tarefas

Controlo das interrupções e dos telefonemas

Agendas

- Tipos de agendas
- Gestão da agenda manual e eletrónica

A gestão do tempo no trabalho em equipa

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e autoscopia.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de agenda manual e eletrónica. Listagens de verificação. Legislação. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 08
ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEFÔNICO

[Associada à UC 02. Acolher e atender, presencial e telefonicamente, os interlocutores internos e externos]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Atendimento presencial e telefónico

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Reconhecer a importância da postura profissional no atendimento.
- Aplicar regras de protocolo no atendimento.
- Identificar os princípios gerais da comunicação e do relacionamento interpessoal.
- Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.
- Identificar e caracterizar as fases de atendimento em contexto presencial e telefónico.
- Explicar as estratégias de identificação prévia das necessidades do interlocutor.
- Implementar técnicas de comunicação assertiva.
- Explicar as técnicas de comunicação oral específicas do atendimento presencial.
- Explicar as técnicas de comunicação, verbal e não-verbal, específicas do atendimento telefónico.
- Reconhecer as diferentes barreiras à comunicação.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Atendimento

Atendimento - conceitos gerais

- Atendimento/venda
- Atitude/comportamento

Diagnóstico de necessidades

- Origem das motivações/necessidades
- Análise prévia do perfil de cliente
- Estrutura de um guião de “perguntas tipo”

Etapas do processo atendimento

- Abordagem inicial
- Diagnóstico de necessidades
- Prestação do serviço
- Despedida

Regras de protocolo no atendimento

- Cortesia no atendimento
- Tratamentos honoríficos

Comunicação no atendimento

Processo de comunicação e perfis comunicacionais

- Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação
- Diferentes perfis comunicacionais

Comunicação centrada em resultados

- Importância da linguagem positiva
- Técnicas de questionamento e resposta a objeções
- Prevenção de situações de conflitos
- Estratégias para manter a atenção do cliente durante a chamada telefónica

Comunicação assertiva

- Características dos diferentes perfis comunicacionais
- Particularidades e vantagens do perfil assertivo
- Componentes verbais e não-verbais da comunicação assertiva
- Técnicas de comunicação assertiva

Barreiras à comunicação

Barreiras gerais do processo de comunicação

- Barreiras internas
- Barreiras externas
- Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação

Outros aspetos atitudinais no atendimento em contexto presencial

- A importância do trabalho em equipa
- Autonomia e responsabilidade na tomada de decisão e resolução de problemas
- Cumprimento de normas éticas da comunicação

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e autoscopia. Deverá ainda recorrer-se a aprendizagem baseada em problemas e experiência, nomeadamente a conjugação das técnicas de estudo de caso e *role-playing* (jogo de papéis), permitindo ao formando realizar aprendizagens integradas (conhecimentos, aptidões e atitudes) e treinar a aplicação de técnicas e estratégias de atendimento. No caso de se optar por uma forma de organização em *blended-learning* (misto entre presencial e a distância), será desejável que se prevejam sessões presenciais para a realização de simulações de situações de atendimento em contexto presencial.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de normas e procedimentos internos em matéria de atendimento presencial e telefónico. Sistema informático: Equipamentos e recursos didáticos (projetor multimédia, quadro, câmara de filmar, outros).

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 09

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

[Associada à UC 03. Gerir reclamações relativamente a produtos ou serviços prestados]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Gestão de reclamações

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Identificar a importância da gestão efetiva de reclamações.
- Identificar e aplicar estratégias de gestão de reclamações.
- Aplicar técnicas de identificação das emoções e de controlo emocional.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Pressupostos e princípios da gestão de reclamações

- Causas das reclamações
- Aspetos legais da reclamação
- Resolução graciosa e contenciosa do conflito

A comunicação assertiva na gestão de reclamações

- A comunicação assertiva como resposta às situações de reclamação
- O perigo iminente do conflito e as suas repercussões
- As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso
- As vantagens das atitudes de cooperação/compromisso

O controlo emocional na gestão de reclamações

- Identificação e caracterização das emoções
- Aspetos fisiológicos, cognitivos e comportamentais das emoções
- Estratégias de autodiagnóstico e de autocontrolo

Metodologias de gestão de reclamações

- Análise da situação
- Abordagem positiva
- Procura de soluções
- Apresentação e implementação da solução

Aspetos legais e administrativos da gestão de reclamações

- Legislação e regulamentos aplicáveis ao tratamento de reclamações
- Procedimentos para registo e encaminhamento das reclamações
- Acompanhamento, controlo e verificação

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e trabalho de projeto.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Legislação e normas gerais e internas relativamente a reclamações; Livro de reclamações e documentação interna de recolha de sugestões e reclamações. Exemplos de normas gerais e internas relativamente ao tratamento de reclamações. Recursos multimédia/audiovisuais sobre situações de reclamações em contexto *business to consumer*, presencial. Exemplos de boas práticas. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 10

ELABORAÇÃO DE APRESENTAÇÕES

[Associada à UC 04. Elaborar apresentações e outra documentação de suporte informativo]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Elaborar apresentações e outra documentação de suporte informativo

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Reconhecer os aspetos principais a ter em consideração numa apresentação.
- Identificar e seleccionar fontes de informação.
- Realizar a síntese de informação recolhida.
- Identificar, caracterizar e utilizar aplicações informáticas para realizar apresentações.
- Elaborar documentos específicos e apresentações gráficas, recorrendo a aplicações multimédia.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Apresentações profissionais

- Objetivos
- Destinatários
- Âmbito
- Duração
- Contexto organizacional

Fontes de informação

- Tipos de fontes
- Fontes especializadas (revistas especializadas, boletins estatísticos, sítios web institucionais, páginas pessoais, fontes multimédia, outras)
- Critérios de avaliação da qualidade das fontes de informação
- Vantagens e inconvenientes das diferentes fontes
- Normas sobre propriedade intelectual, direitos de autor e proteção de dados

Métodos e técnicas de tratamento de informação

- Princípios, fases e características do processo de síntese de informação
- Critérios de avaliação da confiabilidade, validade e nível de profundidade do tratamento de informação

Recolha e tratamento de informação - Processador de texto

- Características e vantagens do processador de texto
- Criação, gravação e edição de documentos
- Inserção e tratamento de imagens e outros objetos
- Formatação de documentos
- Impressão de documentos

Organização e operação com dados e representação gráfica - Folha de cálculo

- Características e vantagens da folha de cálculo

- Utilização de fórmulas e funções
- Utilização de filtros automáticos e avançados
- Criação de gráficos e operações conexas
- Impressão de documentos

Aplicações multimédia – apresentações gráficas

- Características das apresentações gráficas
- Inserção de um documento
- Exportação do logótipo para documentos da empresa
- Edição
- Slides
- Formatação

Internet

- Características e vantagens da internet
- Pesquisa de informação

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações e outras, por forma a permitir aos formandos vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa. No caso de se optar por uma forma de organização em *blended-learning* (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos estando assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Aplicações informáticas de apoio à conceção de apresentações. Legislação e normativos sobre a utilização de informação e direitos de autor, proteção de dados pessoais e segurança eletrónica. Exemplo de publicações diversas: revistas especializadas, boletins estatísticos, documentos *web*. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 11

REUNIÕES DE TRABALHO – ORGANIZAÇÃO E ASSESSORIA

[Associada à UC 05. Planejar, organizar e assessorar reuniões e outras sessões de trabalho]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Reuniões de trabalho – organização e assessoria

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Definir e caracterizar os diferentes tipos de reuniões.
- Descrever as etapas e as tarefas inerentes à preparação de reuniões de trabalho.
- Aplicar regras do protocolo oficial português.
- Aplicar as regras para registar notas numa reunião.
- Redigir uma ata.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Tipos e definições de reuniões alargadas

- Conferência
- Reuniões formais e informais
- Seminário
- Simpósio
- *Workshop*

Preparação da reunião de trabalho

- Lista de tarefas
- Controlo de tarefas
- Agenda da reunião
- Convocatória
- Lista de participantes
- Documentação inerente à reunião
- Dossiê dos participantes
- Reserva e preparação da sala de reuniões
- Acolhimento
- Controlo de entradas

Assessoria da reunião

- Comunicação
- Técnicas de comunicação assertiva
- Formas de comunicação
- Registo de notas
- Importância
- Regras
- Sistematização

Atas/documentos síntese da reunião

- Conceito
- Particularidades
- Técnicas de elaboração
- Terminologia a usar

Regras do protocolo oficial português

- Símbolos e precedências
- Comunicações oficiais
- Protocolo em refeições e viaturas

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e trabalho de projeto. No caso de se optar por uma forma de organização em *blended-learning* (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos estando assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

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. Exemplo de manual de procedimentos de tipos de documentos administrativos. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 12

BASES DE DADOS – CRIAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

[Associada à UC 06. Criar e organizar bases de dados de apoio à unidade orgânica]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Bases de dados – criação e organização

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Reconhecer as principais técnicas de organização de bases de dados.
- Reconhecer as normas de organização e utilização de bases de dados.
- Criar e carregar dados numa base de dados.
- Operar procedimentos de controlo e verificação do carregamento da base de dados.
- Aplicar técnicas de exploração da base de dados.
- Aplicar técnicas de cálculo e apuramento de indicadores-chave.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Bases de dados

- Conceito
- Tipos de bases de dados

Criação e organização de bases de dados

- Desenho de uma base de dados
- Objetos
- Tabelas
- Formulários
- Técnicas de organização de bases de dados (clientes, fornecedores, vendas, contratações, concorrentes, outras)
- Normas de organização e utilização de bases de dados
- Procedimentos de controlo e verificação do carregamento da base de dados

Cálculo de indicadores-chave

- Técnicas de exploração de bases de dados
- Baterias e painéis de indicadores-chave
- Técnicas de cálculo e apuramento de indicadores-chave
- Análise e interpretação da evolução de indicadores-chave

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, de um trabalho prático de exploração de uma base de dados de fornecedores, cálculo de indicadores-chave e análise e interpretação da evolução dos mesmos. No caso de se optar por uma forma de organização em *blended-learning* (misto entre presencial e a distância), será desejável que se prevejam sessões presenciais para a realização de simulações de exploração de uma base de dados de fornecedores.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Manual de suporte às bases de dados. Exemplo de plano de apuramentos de indicadores de apoio ao controlo de gestão. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 13

PROCEDIMENTOS DOCUMENTAIS NA ORGANIZAÇÃO

[Associada à UC 07. Rececionar, organizar e encaminhar a documentação da unidade orgânica]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Procedimentos documentais na organização
- 2. DURAÇÃO:** 50 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Circuito documental na organização

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Identificar os tipos de documentos existentes na organização quer internos quer externos.
- Aplicar as normas internas de tratamento do correio recebido e expedido.
- Utilizar as técnicas de registo e expedição de correspondência e de outra documentação.
- Identificar o circuito da documentação.

- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Tipologia da documentação interna e externa

- Correspondência recebida
- Correspondência expedida
- Circuito da documentação interna

Tratamento do correio recebido

- Separação
- Abertura
- Registo
- Distribuição
- Despacho

Tratamento do correio expedido

- Verificação
- Registo
- Seleção
- Dobrar/envelopar
- Pesagem/Expedição

Correio Eletrónico

- Tratamento (recebido/expedido/arquivo)
- Procedimentos de qualidade
- Normas internas do circuito de documentação
- Níveis de acessibilidade à correspondência recebida
- Fichas de controlo dos procedimentos

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e trabalho de projeto.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de procedimentos gerais e internos para emissão e organização da documentação. Exemplo de procedimentos gerais e internos de gestão da correspondência. Exemplo de normas internas do circuito de documentação. Exemplo de organigrama da organização. Exemplo de fichas de controlo dos procedimentos. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Organização e manutenção do arquivo

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Descrever as funções e os requisitos da gestão de arquivo.
- Aplicar as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentos comerciais.
- Selecionar e utilizar as funcionalidades do sistema informático.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Arquivo – conceitos fundamentais

- Conceito, funções e características do arquivo
- Tipologia da documentação interna e externa (processos, registos, coleções e *dossiers* temáticos)
- As unidades arquivísticas: constituição, ordenação e tipos
- Transferência/Incorporação de documentos

Técnicas de arquivo

- Conceito
- Funções
- Requisitos
- Caracterização do arquivo
- Critérios de classificação e arquivo
- Técnicas de classificação, codificação e indexação de documentos administrativos e contabilísticos
- Principais regras do arquivo informático

Sistema informático de gestão administrativa

- Funcionalidades do sistema
- Regras de segurança da informação

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de normas de tratamento e gestão de arquivo de documentação. Sistema informático de gestão administrativa. Recursos multimídia/audiovisuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 14

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS – PREPARAÇÃO E EXECUÇÃO

[Associada à UC 08. Preparar e elaborar correspondência interna e externa e outros documentos de caráter administrativo]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Documentos administrativos – preparação e execução

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Identificar e descrever os diferentes tipos de documentos administrativos.
- Preparar, organizar e executar diferentes documentos administrativos.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Tipos de documentos administrativos

- Memorando
- Convocatória
- Nota de serviço
- Nota informativa
- Comunicado
- Ata
- Mensagens eletrónicas
- Carta/ Ofício
- Circular
- Requerimento
- Fax
- Relatório

Normas Portuguesas aplicadas à documentação administrativa

- Principais normas (NP 5; NP 6; NP 7; NP 9; NP 13; NP 950)

Técnicas de redação dos diferentes tipos de documentos administrativos

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos formandos apreender os conceitos e elaborar diferentes tipos de documentos administrativos.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Regras de cortesia e etiqueta. Normas e regulamentos sobre tipologia de documentos administrativos. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 15

GESTÃO ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS - DOCUMENTAÇÃO

[Associada à UC 09. Preparar e elaborar documentação de gestão administrativa de recursos humanos]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Gestão administrativa de recursos humanos - documentação
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Apoio administrativo ao recrutamento, seleção e contratação de pessoal

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

 - Reconhecer as políticas de gestão técnica de recursos humanos.
 - Identificar diferentes tipos e fontes de recrutamento.
 - Identificar as fases e instrumentos de seleção.
 - Preparar documentação relacionada com o recrutamento e seleção.
 - Preparar documentação relacionada com o processo de admissão.
 - Elaborar documentação relacionada com o processo de contratação.
 - Aplicar as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentação.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Gestão técnica de recursos humanos

 - Políticas de recursos humanos
 - Planeamento e gestão previsional dos recursos humanos

Recrutamento e seleção de recursos humanos

 - A diferença entre recrutar e selecionar
 - Tipos de recrutamento (interno, externo, misto)
 - Fontes de recrutamento (anúncios, bolsa de candidaturas, contatos, sites, outros)
 - Fases e instrumentos de seleção (triagem curricular, testes e entrevistas, comunicação de resultados)
 - Documentação relativa ao recrutamento e seleção

Admissão de pessoal

 - Formulários e tramitação aplicável aos processos de contratação laboral
 - Acolhimento na empresa
 - Abertura do processo
 - Processos individuais do pessoal

Contratos de trabalho

 - Elementos essenciais a um contrato
 - Formas de cessação

- Condições de celebração e de caducidade do contrato de trabalho a termo
- Contratação, rescisão e suspensão de contratos individuais de trabalho – documentação e registo

Arquivo

- Tipologia de documentação interna e externa
- Técnicas e métodos de arquivo
- Sistemas de classificação dos documentos/codificação

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho individual que consiste na redação de convocatórias para realização de entrevista e comunicação dos resultados finais do processo de seleção.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Legislação laboral. Exemplo de manual de procedimentos de apoio ao recrutamento e seleção. Exemplo de documentos e formulários associados à gestão administrativa da contratação, tais como, contratos, cartões de colaborador, ficha individual, etc.. Exemplo de mapas de quadro de pessoal. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Apoio administrativo ao cumprimento das obrigações legais – recursos humanos

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Preencher mapas associados aos quadros de pessoal dando cumprimento às obrigações legais.
- Preencher o balanço social dando cumprimento às obrigações legais.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Quadro de pessoal

- Conceito e objetivo
- Estrutura
- Mapas de quadro de pessoal
- Mapas de horário de trabalho
- Mapas de férias

Balanço social

- Conceito e objetivo
- Requisitos
- Estrutura
- Recolha de dados
- Redação para análise
- Versão final
- Comparação de dados/indicadores estatísticos

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo uma maior proximidade com a realidade dos formandos, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora. Neste sentido, sugere-se a utilização de técnicas ativas.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de processos individuais dos trabalhadores. Mapas de quadro de pessoal. Mapas de horário de trabalho. Mapas de férias. Balanço social. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 3

Apoio administrativo ao cálculo e processamento de remunerações

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Definir os diferentes elementos da remuneração.
- Selecionar informação e aplicar técnicas de preenchimento de documentação relativa ao processamento salarial, pagamento de retribuições e/ou processamento de descontos obrigatórios e facultativos.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Retribuição: contexto e determinação

- Retribuição e outras prestações patrimoniais
- Retribuição base e os complementos acessórios
- Cálculo de retribuição base e retribuição horária
- Formas de cálculo e critérios de atribuição de isenção do horário de trabalho
- Abonos, prémios, complementos, subsídios de refeição, assiduidade e outros
- Documentação

Pagamento de retribuição

- Forma, lugar e tempo de cumprimento
- Compensações e descontos
- Casos especiais de cálculo da retribuição (Isenção de Horário de Trabalho, Feriados, Trabalho Noturno e Trabalho Suplementar)
- Recibo de pagamento e seu conteúdo obrigatório

Gerir as ausências em remuneração

- Licença paga e cálculo de indemnização
- Indemnizar a doença, as ausências diversas
- Casos particulares (tempo parcial, doença prolongada, intervenções terapêuticas, maternidade, acidente de trabalho)
- Documentação

Proteção da retribuição

- Prescrição de créditos - retribuição e o trabalho suplementar
- Retribuição base e possibilidade de absorção de prestações acessórias

Elementos da remuneração sob os seus diferentes aspetos

- Fixação de um "pacote" salarial
- Remuneração Bruta e Remuneração Líquida
- Compensações extrassalariais
- Tributação das Remunerações

Princípios legais e fiscais dos descontos obrigatórios e facultativos

- Segurança Social, IRS, outros
- Seguros, outros
- Documentação

Segurança Social

- Regimes de Segurança Social
- Base de incidência, isenções, taxas
- Retenções e descontos sobre as remunerações
- Documentação

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em ação, nomeadamente, utilização de técnicas ativas, como o estudo de caso práticos, simulações e autoscopia. Esta metodologia pode ser combinada com uma metodologia de exposição conjugada com a técnica das perguntas.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de processos individuais dos trabalhadores. Código do Trabalho. Orçamento de Estado. Exemplo de documentação relativa ao processamento salarial e pagamento de outras retribuições. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 16
GESTÃO COMERCIAL - DOCUMENTAÇÃO

[Associada à UC 10. Preparar e elaborar documentação de âmbito comercial]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Gestão comercial - documentação

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Interpretar a legislação comercial relevante para a atividade da empresa.
- Aplicar procedimentos de emissão e organização da documentação comercial.
- Organizar e preencher os documentos de acordo com as diferentes fases da atividade comercial.
- Preencher documentação relativa a contrato de compra e venda.
- Aplicar as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentação.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Direito comercial

- Noção de direito comercial
- Legislação e regulamentos aplicáveis à emissão de documentação comercial
- Contratos comerciais

Documentos comerciais

- Tipo de documentação comercial
- Seleção e organização
- Preenchimento

Fases do processo de compra e venda

- Encomenda
- Entrega
- Liquidação
- Pagamento

Condições do processo de compra e venda

- Qualidade e quantidade
- Entrega
- Preço
- Pagamento/Recebimento

Outros documentos comerciais

- Cheque
- Letra
- Livrança
- Proposta de Desconto
- Proposta de Cobrança

Arquivo

- Tipologia de documentação interna e externa
- Técnicas e métodos de arquivo
- Sistemas de classificação dos documentos/codificação

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Legislação e regulamentos sobre documentação comercial. Exemplos de documentação comercial. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 17

PLATAFORMAS DE CONTRATAÇÃO

[Associada à UC 11. Participar na gestão de informação e apoio no âmbito de plataformas de contratação]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Plataformas de contratação

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Reconhecer os principais modelos de comércio e negócio eletrónico.
- Identificar as normas do Código dos Contratos Públicos referentes à fase de execução.
- Reconhecer os princípios e regras de utilização das plataformas eletrónicas.
- Identificar e pesquisar informação sobre abertura de procedimentos.
- Submeter informação na plataforma.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Comércio eletrónico e sistemas de informação

- Sistemas de informação
- Principais modelos de comércio e negócio eletrónico
- Principal legislação que regula o comércio eletrónico em Portugal
- A Sociedade da Informação
- Faturação eletrónica
- Assinatura digital e documentos eletrónicos
- Sistema de certificação eletrónica
- Proteção da privacidade nas comunicações eletrónicas
- Pagamentos eletrónicos/moeda eletrónica
- Códigos de conduta para o comércio eletrónico

Código dos Contratos Públicos

- A formação dos contratos públicos
- Noção e natureza dos contratos administrativos
- Distinção entre contrato público e administrativo
- Reconhecimento e aplicação dos índices de administratividade do CCP
- Distinção entre contratos de colaboração e de atribuição
- Aspetos fundamentais dos contratos administrativos em geral
- Formalidades da celebração dos contratos
- Atos e declarações negociais na fase da execução
- Violação das cláusulas do contrato (atrasos e incumprimentos)
- Procedimentos de aplicação de sanções ao cocontratante
- Atos e forma das notificações na fase de execução
- Entidades adjudicantes
- Tipos e escolha dos procedimentos (ajuste direto, concurso público, concurso limitado por prévia qualificação, procedimento de negociação, diálogo concorrencial)

Plataformas eletrônicas de contratação

- Princípios de utilização das plataformas
- Regras de utilização das plataformas
- Impactos da utilização das plataformas eletrônicas

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações e outras. No caso de se optar por uma forma de organização em *blended-learning* (misto entre presencial e a distância), será desejável que se prevejam sessões presenciais para a realização de simulações de situação de submissão de informação para resposta a concurso usando plataformas eletrônicas.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Contratos administrativos. Código dos contratos públicos. Plataformas eletrônicas de contratação. Meios informáticos: computadores, impressoras. *Software* específico. Internet. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 18

GESTÃO DE PROCESSO DE COMPRAS

[Associada à UC 12. Preparar e realizar a compra de equipamentos e serviços]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Gestão do processo de compras

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

Nuclear

Bolsa

4. DURAÇÃO: 50 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Reconhecer o papel da função compras na cadeia de valor das organizações.
- Identificar as fases de preparação do plano de compras.
- Pesquisar e selecionar potenciais fornecedores.
- Elaborar pedidos de propostas.
- Analisar e avaliar propostas.
- Planear as etapas do processo de negociação com fornecedores.
- Aplicar estratégias e técnicas de negociação com fornecedores no âmbito do processo de compra.
- Aplicar técnicas de avaliação do processo de compra.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Função compras

- Evolução da função compras
- Papel da função compras na cadeia de valor das empresas
- Estrutura organizacional da função compras
- Ética na função compras
- Responsabilidades do profissional de compras
- Interligações da função compras com outras funções

Planeamento da compra

- Prospeção
- Identificação de necessidades
- Ciclo de compra e vendas
- Métodos de compra

Identificação e seleção de fornecedores

- Identificação das necessidades de aprovisionamento e suas especificações
- Pesquisa de fornecedores
- Qualificação de fornecedores
- Elaboração de pedidos de propostas
- Aspectos críticos a ter em conta na análise de propostas
- Critérios de seleção e avaliação de fornecedores
- Comparação de respostas num processo de compras
- A importância estratégica da etapa da preparação
- Tipos de fornecedores e suas características

- Contexto e elementos periféricos da negociação (concorrência, contexto de mercado)
- Estabelecer a agenda negocial
- Estratégias e técnicas de negociação com fornecedores
- Etapas da negociação
- Técnicas e procedimentos de pré-fecho e fecho da compra

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em questões e aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto. Deverá ainda recorrer-se a aprendizagem baseada em problemas e experiência, nomeadamente a conjugação das técnicas de estudo de caso e *role-playing* (jogo de papéis), permitindo ao formando realizar aprendizagens integradas (conhecimentos, aptidões e atitudes) e treinar a aplicação de técnicas e estratégias de negociação. No caso de se optar por uma forma de organização em *blended-learning* (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos estando assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais da negociação.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de orientações relativas a compras e aprovisionamento. Normas e requisitos da qualidade. Exemplo de ferramentas de apoio à tomada de decisão. Exemplo de ferramentas de classificação de fornecedores. Sistema informático de gestão de compras. Exemplo de planos de negócios e indicadores de gestão. Recursos multimédia/audiosvisuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 19

CONTROLO DE STOCKS INERENTE À ATIVIDADE DE SECRETARIADO

[Associada à UC 13. Controlar e gerir os *stocks* de consumíveis e outros materiais inerentes à sua atividade]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Controlo e gestão de *stocks* inerente à atividade de secretariado
- 2. DURAÇÃO:** 50 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Política de gestão de *stocks* na atividade de secretariado

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

 - Descrever as funções e competências do técnico de secretariado na gestão de *stocks*.
 - Identificar e definir os conceitos e princípios gerais de gestão de *stocks*.
 - Reconhecer os mecanismos de garantia da qualidade na gestão de *stocks*.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Gestão de *stocks* - conceitos e princípios gerais

 - Noções de gestão de *stocks* e controlo de *stocks*
 - Terminologia específica da gestão de *stocks*
 - Atividades de secretariado no controlo de consumíveis e outros materiais
 - A cadeia de abastecimento e seus intervenientes
 - A importância da logística no mercado global
 - Tipos de gestão de *stocks*
 - Controlo de *stocks*
 - Base de dados dos fornecedores
 - A encomenda articulada com a gestão de *stocks*
 - *Stocks* de segurança
 - Custos de *stocks*
- 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em baseada em problemas, através de estudo de caso e/ou trabalho de projeto.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Legislação e regulamentos sobre gestão de *stocks*. Exemplos de boas práticas de gestão de *stocks*. Documentação sobre a atividade de controlo de consumíveis e materiais em diferentes contextos de intervenção do técnico de secretariado (secretariado jurídico; secretariado hospitalar; secretariado de departamentos de vendas; etc.). Recursos multimédia/audiovisuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Controlo de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade de secretariado

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Explicar e aplicar os procedimentos para inventariação de *stocks* de consumíveis e outros materiais inerentes à atividade.
- Explicar e aplicar os procedimentos para efetuar encomendas de consumíveis e outros materiais.
- Explicar e aplicar os procedimentos de receção dos consumíveis e outros materiais inerentes à atividade.
- Distinguir e utilizar as funcionalidades do sistema informático aplicável.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Técnicas de inventariação

- Objetivos da inventariação
- Critérios de inventariação aplicáveis
- Técnicas de inventariação aplicáveis aos diferentes contextos de exercício do/a técnico/a de secretariado
- Procedimentos de controlo de entrada e saída

Encomenda

- Quando e como encomendar
- *Stock* mínimo de segurança
- Normas de qualidade na seleção de fornecedores

Receção e acondicionamento dos materiais

- Procedimentos de receção e conferência dos consumíveis e materiais

Acondicionamento e armazenamento dos consumíveis e materiais

Procedimentos para deteção de não conformidades na receção

Aspetos logísticos de um pequeno armazém

A articulação com serviços conexos:

- Produção de mapas e relatórios
- Informação partilhada

Sistema informático de gestão administrativa

- Funcionalidades do sistema informático de gestão de *stocks*
- Procedimentos de segurança da informação

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentação sobre técnicas de inventariação. Documentação sobre a atividade de controlo de consumíveis e materiais em diferentes contextos de intervenção do/a técnico/a de secretariado (secretariado jurídico; secretariado hospitalar. secretariado de departamentos de vendas, outros). Exemplos de procedimentos de receção, conferência e acondicionamento bens e produtos. Recursos multimédia/audiovisuais sobre a temática. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 20

DESLOCAÇÕES – PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO

[Associada à UC 14. Preparar e organizar viagens e outros eventos de carácter empresarial]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Deslocações – planeamento e organização

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Reconhecer os diferentes tipos e objetivos das deslocações.
- Identificar e executar as atividades inerentes à planificação de deslocações internas e de viagens internacionais.
- Redigir relatórios de atividades.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Deslocações internas e externas

- Conceito
- Objetivo da deslocação
- Projeto/programa
- Recursos (humanos, técnicos e físicos) a contratar

Planeamento e organização de uma deslocação interna

- Organização material da deslocação
- Tipo de transporte
- Tipo de alojamento
- Orçamentação da deslocação (transporte, alojamento, ajudas de custo e outras despesas)
- Contactos inerentes à deslocação (agências de viagem, hotéis, transportadoras)
- Organização da deslocação
- Procedimentos administrativos internos inerentes à deslocação (documentos administrativos)
- Preparação de documentação
- Organização de agenda (formal e informal)
- Documentação de suporte à reunião/evento
- Protocolo e formas de cortesia

Planeamento e organização de uma deslocação internacional

- Organização material da deslocação
- Tipo de transporte
- Tipo de alojamento
- Orçamentação da deslocação (transporte, alojamento, ajudas de custo e outras despesas)
- Contactos inerentes à deslocação (agências de viagem, hotéis, transportadoras)
- Organização da deslocação
- Procedimentos administrativos internos inerentes à deslocação (documentos administrativos)
- Preparação de documentação
- Pessoal (passaporte, vistos, plano de vacinação, outros)
- Mapas e informações sobre transportes locais

- Informação sobre país visitado (fuso horário, divisas, controlo alfandegário, características e funções dos organismos oficiais – embaixadas, consulados, entre outros)
- Organização de agenda (formal e informal)
- Documentação de suporte à reunião/evento
- Protocolo e formas de cortesia no lugar de destino
- Moeda estrangeira e operações com câmbios
- Cuidados de segurança

Relatórios

- Fases de elaboração
- Assuntos usualmente tratados
- Terminologia
- Técnicas de elaboração
- Normas e regras
- Recolha de informação

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a metodologias ativas, nomeadamente aprendizagem baseada em questões e aprendizagem baseada em problemas, através de estudo de caso e ou trabalho de projeto.

No caso de se optar por uma forma de organização em *blended-learning* (misto entre presencial e a distância), deverão ser previstos momentos de debate e troca de experiências e opiniões entre os formandos estando assegurados recursos audiovisuais que permitam trabalhar as dimensões verbais e não-verbais.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de referenciais de preços e tarifas. Exemplo de documento com informação sobre horários de vários transportes. Exemplo de documento com informação sobre voos; Exemplo de 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. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 21
COORDENAÇÃO DE EQUIPAS DE TRABALHO

[Associada à UC 15. Coordenar as atividades de colaboradores de serviços de apoio]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Coordenação de equipas de trabalho

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o formando deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios do trabalho em equipa.
- Distinguir os comportamentos facilitadores e dificultadores do trabalho em equipa.
- Identificar e adaptar estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
- Identificar e aplicar técnicas de comunicação em contexto laboral.
- Identificar e utilizar estratégias de liderança e gestão de equipas de trabalho.
- Identificar e aplicar técnicas e instrumentos de gestão administrativa de recursos humanos.
- Identificar e aplicar procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Equipa de trabalho: conceito e princípios de organização

- Grupo *versus* equipa de trabalho
- Fases de desenvolvimento, estrutura e evolução
- Formas de organização: cooperação e colaboração

Organização do trabalho de equipa

Fenómenos de dinâmica de grupo

- Influência social e papel social
- Normas sociais
- Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores
- Gestão de conflitos

A importância da comunicação no trabalho entre equipas

- Fluxos de comunicação
- Comunicação vertical e horizontal

Papel do líder na condução das equipas de trabalho

- Liderança de equipas: fenómenos e dinâmicas próprias, desafios e problemas específicos
- Estilos de Liderança
- Competências necessárias à coordenação de equipas
- Estratégias de mobilização da equipa para um desempenho de excelência
- Gestão de situações problemáticas na equipa

Aspetos legais e administrativos da gestão de equipas

- Legislação laboral e procedimentos de gestão administrativa de recursos humanos (horários, falta, férias, outros)

- Direitos e deveres laborais

Gestão administrativa de recursos humanos

- Procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais
- Procedimentos de controlo do cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho
- Procedimentos de controlo do cumprimento das normas de qualidade

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, simulações e outras, por forma a permitir aos formandos vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas de trabalho. Normas de qualidade. Exemplo de normas internas e procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras obrigações laborais. Exemplo de normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho. Enunciado de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, outros). Recursos multimédia/audiovisuais sobre trabalho em equipa. Enunciados de exercícios pedagógicos aplicáveis. Grelha de observação e outros instrumentos de avaliação da aprendizagem. Equipamentos e recursos pedagógicos diversos.