

# REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS

## Técnico/a em Animação de Turismo

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 812 – Turismo e Lazer

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 8121010

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: **4**

### DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

Planear, promover, vender, organizar e acompanhar a prestação de serviços de animação turística.

### CONDIÇÕES DE CONTEXTO:

Exerce em empresas especializadas em serviços de animação turística, em unidades de alojamento turístico e por conta própria.

### MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA<sup>1</sup>:

#### UC OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

ÁREAS FUNCIONAIS	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Conceção e organização		01	Desenhar programas de animação turística
Promoção, vendas e assistência		02	Apresentar e aconselhar o cliente sobre os programas e atividades de animação turística
		03	Negociar e vender serviços de animação turística
		04	Prestar assistência ao cliente
Planeamento e realização dos programas		05	Planear e organizar a realização de programas de animação turística
		06	Acompanhar e dinamizar programas de jogos populares e tradicionais
		07	Acompanhar grupos em atividades de animação turística de ar livre e cultural
		08	Acompanhar e dinamizar programas de atividades lúdicas e físico-recreativas
		09	Atuar em situações de emergência em animação turística
Comunicação em línguas estrangeiras		10	Comunicar e interagir em língua inglesa no contexto de animação turística (nível B2 do QECRL) <sup>1</sup>

#### BOLSA

#### UC OPCIONAL (NÃO NUCLEAR)

ÁREA FUNCIONAL	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADE DE COMPETÊNCIA
Comunicação em línguas estrangeiras		10	Comunicar e interagir em língua estrangeira no contexto de animação turística (nível B1 do QECRL) <sup>1</sup>

<sup>1</sup> As UC de línguas estrangeiras não se encontram no desenvolvimento do referencial de competências.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 01**  
**DESENHAR PROGRAMAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Desenhar programas de animação turística

**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
<b>RP1. Obter, tratar e analisar informação de apoio à conceção de programas</b>	CD 1.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade CD 1.2. Respeitando as normas de qualidade
<b>RP2. Conceber as linhas gerais dos programas de animação: objetivos, atividades e públicos-alvo</b>	CD 2.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade CD 2.2. Respeitando os normativos em termos de segurança e qualidade CD 2.3. Considerando a sua atratividade para os clientes CD 2.4. Considerando as especificidades de grupos/indivíduos com necessidades especiais (crianças, terceira idade, pessoas com deficiência, outros) CD 2.5. Assegurando a minimização de impactes ambientais do programa
<b>RP3. Elaborar a ficha técnica de cada atividade: objetivos específicos, conteúdos, regras, fases de desenvolvimento, metodologia, material necessário, duração, normas de segurança</b>	CD 3.1. Considerando a sua atratividade para os clientes CD 3.2. Respeitando os normativos em termos de segurança e qualidade CD 3.3. Respeitando as normas de utilização de material em programas de animação CD 3.4. Considerando as especificidades de grupos/indivíduos com necessidades especiais (crianças, terceira idade, pessoas com deficiência, outros) CD 3.5. Assegurando a minimização de impactes ambientais do programa
<b>RP4. Apoiar a identificação dos recursos humanos, técnicos e materiais necessários e dos possíveis fornecedores de serviços</b>	CD 4.1. Considerando a sua atratividade para os clientes CD 4.2. Respeitando as normas de utilização de material em programas de animação CD 4.3. Respeitando os normativos em termos de segurança e qualidade CD 4.4. Considerando as especificidades de grupos/indivíduos com necessidades especiais (crianças, terceira idade, pessoas com deficiência, outros) CD 4.5. Assegurando a minimização de impactes ambientais do programa
<b>RP5. Estimar custos, definir preços base e condições especiais</b>	CD 5.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade CD 5.2. Considerando a sua atratividade para os clientes
<b>RP6. Identificar as ações promocionais e de comunicação de apoio à divulgação dos programas</b>	CD 6.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade CD 6.2. Considerando a sua atratividade para os clientes CD 6.3. Respeitando as normas de qualidade
<b>RP7. Apoiar a definição dos instrumentos, procedimentos e critérios de avaliação da qualidade do serviço prestado</b>	CD 7.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade CD 7.2. Respeitando as normas de qualidade

#### 4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Programas de animação turística. Ficha programática de cada atividade. Mapeamento de ações promocionais de apoio à divulgação de programas de animação turística. Plano de suporte à avaliação da qualidade do serviço prestado.

#### 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Obter, tratar e analisar informação de apoio à conceção de programas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterísticas da oferta e das atividades de animação turística (de ar livre e cultural/industrial)</li> <li>Oferta, recursos e atrações turísticas no local</li> <li>Oportunidades de mercado para novos serviços de animação</li> <li>Projetos de animação turística anteriormente promovidos pela entidade</li> <li>Caraterísticas, necessidades e motivações dos clientes</li> <li>Política comercial da entidade</li> <li>Referencial de qualidade da prestação de serviços da entidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar as caraterísticas da oferta e da procura de atividades de animação turística</li> <li>Aplicar técnicas de pesquisa de informação</li> <li>Aplicar técnicas de interpretação e sistematização de informação</li> <li>Utilizar meios informáticos e de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar iniciativa de pesquisa</li> <li>Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>Demonstrar abertura à inovação</li> <li>Demonstrar rigor técnico na programação</li> <li>Atuar em rede e parceria</li> </ul>
<b>RP2. Conceber as linhas gerais dos programas de animação: objetivos, atividades e públicos-alvo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos gerais do programa de animação</li> <li>Conceitos de sustentabilidade e impacto ambiental em programas de animação</li> <li>Normas de segurança associadas a cada atividade</li> <li>Caraterísticas do público-alvo e especificações no caso de grupos especiais (estrangeiros, crianças, terceira idade, pessoas com deficiência)</li> <li>Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo em animação turística</li> <li>Tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos</li> <li>Tipos de atividades de animação turística (ar livre, culturais/industriais)</li> <li>Política comercial da entidade</li> <li>Técnicas de elaboração e organização de programas de animação turística</li> <li>Referencial de qualidade da prestação de serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar os objetivos gerais do programa de animação</li> <li>Aplicar técnicas de planificação</li> <li>Aplicar técnicas de redação</li> <li>Aplicar as normas de política comercial da entidade</li> <li>Selecionar as atividades de acordo as caraterísticas do público-alvo e especificações no caso de grupos especiais (estrangeiros, crianças, terceira idade, pessoas com deficiência)</li> <li>Interpretar e considerar as normas de segurança na programação</li> <li>Aplicar os procedimentos internos para a elaboração de um programa de animação turística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>Demonstrar abertura à inovação</li> <li>Demonstrar rigor técnico na programação</li> <li>Atuar de acordo com orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> <li>Demonstrar respeito pelo meio ambiente</li> </ul>
<b>RP3. Elaborar a ficha técnica de cada atividade: objetivos específicos, conteúdos, regras, fases de desenvolvimento,</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos gerais do programa e objetivos específicos da atividade</li> <li>Conceitos de sustentabilidade e impacto ambiental em programas de animação</li> <li>Normas de segurança associadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar os objetivos gerais do programa e os objetivos específicos da atividade de animação</li> <li>Aplicar técnicas de planificação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>Demonstrar abertura à inovação</li> <li>Demonstrar rigor na</li> </ul>

<p><b>metodologia, material necessário, duração, normas de segurança</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a cada atividade</li> <li>Caraterísticas do público-alvo e especificações no caso de grupos especiais (estrangeiros, crianças, terceira idade, pessoas com deficiência)</li> <li>Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo em animação turística</li> <li>Tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos</li> <li>Especificidades das atividades de animação cultural (ar livre, culturais/industriais)</li> <li>Regulamentação específica de cada grupo especial (pessoas com deficiência, crianças, outro)</li> <li>Necessidades e motivações dos clientes</li> <li>Legislação específica das atividades</li> <li>Política comercial da entidade</li> <li>Técnicas de elaboração e organização de programas de animação turística</li> <li>Referencial de qualidade da prestação de serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de redação</li> <li>Aplicar as normas de segurança associadas a cada atividade</li> <li>Aplicar a regulamentação específica de cada grupo especial (pessoas com deficiência, crianças, outro)</li> <li>Aplicar as normas de política comercial da entidade</li> <li>Selecionar a metodologia, material necessário, etc. de acordo as caraterísticas do público-alvo e especificações no caso de grupos especiais (estrangeiros, crianças, terceira idade, pessoas com deficiência)</li> <li>Interpretar e considerar as normas de segurança na programação</li> <li>Aplicar os procedimentos internos para a elaboração de um programa de animação turística</li> </ul>	<p>programação</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar de acordo com orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> <li>Demonstrar respeito pelo meio ambiente</li> </ul>
<p><b>RP4. Apoiar a identificação dos recursos humanos, técnicos e materiais necessários e dos possíveis fornecedores de serviços</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa específico de cada atividade</li> <li>Conceitos de sustentabilidade e impacto ambiental em programas de animação</li> <li>Normas de segurança associadas a cada atividade</li> <li>Regulamentação específica de cada grupo especial (crianças, pessoas com deficiência, outro)</li> <li>Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo em animação turística</li> <li>Tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos</li> <li>Recursos (humanos, técnicos e materiais) disponíveis</li> <li>Fornecedores atuais e suas condições (prazos, preços, condições de pagamento, caraterísticas dos serviços, disponibilidade, etc.)</li> <li>Técnicas de pesquisa e consulta a fornecedores alternativos e suas condições</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de estimativa quantitativa de recursos (humanos, técnicos e materiais) necessários</li> <li>Aplicar as normas de segurança associadas a cada atividade</li> <li>Aplicar a regulamentação específica de cada grupo especial (crianças, pessoas com deficiência, outro)</li> <li>Aplicar técnicas de análise comparada de diferentes condições de fornecimento de serviços</li> <li>Interpretar e considerar as normas de segurança na identificação de recursos e fornecedores</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>Utilizar meios de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar iniciativa de pesquisa</li> <li>Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>Demonstrar abertura à inovação</li> <li>Atuar de acordo com orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> <li>Demonstrar respeito pelo meio ambiente</li> </ul>
<p><b>RP5. Estimar custos, definir preços base e condições especiais</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de cada atividade</li> <li>Recursos necessários à realização de cada atividade</li> <li>Condições dos fornecedores a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de cálculo e estimativa de custos</li> <li>Aplicar as normas de política comercial e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>envolver</li> <li>• Custos e tarifas associados a cada rúbrica de despesas</li> <li>• Política comercial e promocional da entidade</li> <li>• Técnicas de cálculo e estimativa de custos</li> <li>• Meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>promocional da entidade</li> <li>• Utilizar meios informáticos</li> </ul>	serviço
<b>RP6. Identificar as ações promocionais e de comunicação de apoio à divulgação dos programas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de cada atividade</li> <li>• Cronograma das atividades</li> <li>• Tipos de meios e ações promocionais</li> <li>• Público-alvo</li> <li>• Necessidades e motivações dos clientes</li> <li>• Tipo e volume de recursos disponíveis para a divulgação</li> <li>• Política comercial da entidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de planeamento da divulgação das atividades</li> <li>• Aplicar técnicas de redação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar iniciativa de pesquisa</li> <li>• Demonstrar abertura à inovação</li> </ul>
<b>RP7. Apoiar a definição dos instrumentos, procedimentos e critérios de avaliação da qualidade do serviço prestado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de cada atividade</li> <li>• Recursos mobilizados para cada atividade</li> <li>• Ações promocionais e de comunicação associados a cada atividade</li> <li>• Tipos de critérios de avaliação</li> <li>• Métodos e técnicas de avaliação da qualidade</li> <li>• Tipos de instrumentos de avaliação do serviço</li> <li>• Procedimentos de avaliação da qualidade do serviço</li> <li>• Referencial de qualidade da prestação de serviços da entidade</li> <li>• Legislação do setor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar o referencial da qualidade</li> <li>• Interpretar os procedimentos de avaliação da qualidade do serviço</li> <li>• Aplicar técnicas de planeamento da avaliação de serviços</li> <li>• Aplicar métodos e técnicas de avaliação da qualidade</li> <li>• Aplicar técnicas de conceção de critérios de avaliação</li> <li>• Aplicar técnicas de redação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>• Demonstrar rigor metodológico</li> <li>• Atuar de acordo com orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Equipamento informático: computadores e *software* de registo e tratamento de informação. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefones. Material de escritório. Formulários e manuais de apoio à elaboração de propostas de programas. Manual de procedimentos internos para a elaboração de programas de animação turística. Manual da qualidade da prestação de serviços. Plano estratégico da entidade. Relatórios de avaliação dos impactos de ações de divulgação anteriores. Relatórios metodológicos e finais de avaliação da qualidade de serviços prestados anteriormente. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência ou com necessidades especiais, crianças etc. Normas de segurança aplicadas a atividades de animação turística. Normas de sustentabilidade ambiental aplicadas a atividades de animação turística.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 02

### APRESENTAR E ACONSELHAR O CLIENTE SOBRE OS PROGRAMAS DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Apresentar e aconselhar o cliente sobre os programas de atividades de animação turística

**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
<b>RP1. Acolher o cliente</b>	CD 1.1. Respeitando as regras de atendimento
	CD 1.2. Adequando ao meios de comunicação utilizados
	CD 1.3. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada ao cliente inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 1.4. Respeitando as normas protocolares aplicáveis à situação
	CD 1.5. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência
<b>RP2. Apresentar, fornecer informação e esclarecer sobre os programas de atividades de animação turística</b>	CD 2.1. Considerando as necessidades, motivações e características dos clientes
	CD 2.2. Considerando a política promocional e comercial da entidade
	CD 2.3. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada ao cliente inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 2.4. Selecionado os suportes adequados ao tipo de informação
	CD 2.5. Demonstrando disponibilidade e empenho na resposta às questões
	CD 2.6. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência
<b>RP3. Aconselhar os clientes na compra de programas de atividades de animação turística</b>	CD 3.1. Considerando as necessidades, motivações e características dos clientes
	CD 3.2. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada ao cliente inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 3.3. Considerando as opções de programação disponíveis
	CD 3.4. Considerando as opções mais adequadas à sua necessidade especial
<b>RP4. Registrar os dados do (potencial) cliente e da informação disponibilizada</b>	CD 4.1. Cumprindo os procedimentos internos de registo de dados
	CD 4.2. Utilizando os meios adequados
	CD 4.3. Respeitando as normas da qualidade

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Documentação sobre os programas e as atividades de animação turística. Fichas de cliente.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Acolher o cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de programas de atividades de animação turística existentes (cultural, desportivo, aventura/descoberta, recreação/entretenimento, eventos especiais) por público-alvo</li> <li>Técnicas de acolhimento e boas-vindas</li> <li>Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência segundo o tipo de deficiência, incapacidade e condicionamentos</li> <li>Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de acolhimento e boas-vindas</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Selecionar e aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar interesse pelo cliente</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP2. Apresentar, fornecer informação e esclarecer sobre os programas de atividades de animação turística</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterísticas dos programas de atividades de animação turística existentes (cultural, desportivo, aventura/descoberta, recreação/entretenimento, eventos especiais) por público-alvo</li> <li>Aspectos técnicos associados à contratação dos serviços de animação turística</li> <li>Interesses e dúvidas dos clientes</li> <li>Procedimentos para operar diferentes canais de comunicação (presencial, correio postal, correio eletrónico, telefone, fax, outros)</li> <li>Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência segundo o tipo de deficiência, incapacidade e condicionamentos</li> <li>Suportes audiovisuais dos serviços de animação turística</li> <li>Objetivos estratégicos da entidade</li> <li>Política comercial e promocional</li> <li>Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar meios de acesso à informação</li> <li>Selecionar informação relevante a disponibilizar ao cliente</li> <li>Utilizar diferentes meios de comunicação</li> <li>Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>Utilizar suportes audiovisuais</li> <li>Selecionar e aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar interesse pelo cliente</li> <li>Demonstrar celeridade na resposta</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>		
<p><b>RP3. Aconselhar os clientes na compra de programas de atividades de animação turística</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características dos produtos e serviços turísticos</li> <li>• Tipos e características e interesses dos clientes</li> <li>• Procedimentos para operar diferentes canais de comunicação (presencial, correio postal, <i>e-mail</i>, telefone, fax, outros)</li> <li>• Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência segundo o tipo de deficiência, incapacidade e condicionamentos</li> <li>• Aspectos técnicos associados à contratação dos serviços de animação turística</li> <li>• Métodos e técnicas de promoção e negociação dos serviços de animação turística</li> <li>• Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>• Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar diferentes meios de comunicação</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>• Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>• Aplicar métodos e técnicas de promoção e negociação dos serviços de animação turística</li> <li>• Selecionar e aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>• Demonstrar interesse pelo cliente</li> <li>• Demonstrar capacidade de argumentação</li> <li>• Demonstrar capacidade de resolução de problema</li> <li>• Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<p><b>RP4. Registrar os dados do (potencial) cliente e da informação disponibilizada</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicações informáticas utilizadas no registo de dados do cliente e da informação disponibilizada</li> <li>• Procedimentos aplicáveis ao registo em base de dados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar aplicações informáticas para registar os dados do cliente e da informação disponibilizada</li> <li>• Aplicar os procedimentos de registo em base de dados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar rigor no carregamento de dados</li> <li>• Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Meios informáticos: computador, internet, impressoras. Meios de comunicação: fax, telefone. Material de escritório diverso. Programas e cronogramas das atividades de animação turística, outra documentação informativa. Material promocional. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 03**  
**NEGOCIAR E VENDER SERVIÇOS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Negociar e vender serviços de animação turística

**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
<b>RP1. Definir os preços de venda presencial e em canais <i>online</i></b>	CD 1.1. Considerando a política de preços da entidade para vários segmentos de clientes
	CD 1.2. Considerando a sua atratividade para os clientes
	CD 1.3. Cumprindo os procedimentos de cálculo
	CD 1.4. Utilizando as aplicações informáticas de gestão de preços
	CD 1.5. Respeitando as normas legais
<b>RP2. Acordar as condições do serviço com os clientes</b>	CD 2.1. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada ao cliente
	CD 2.2. Considerando a política promocional e comercial da entidade
	CD 2.3. Considerando os objetivos comerciais
<b>RP3. Realizar as reservas</b>	CD 3.1. Cumprindo as regras de atendimento comercial
	CD 3.2. Considerando os objetivos comerciais
	CD 3.3. Utilizando os meios adequados
	CD 3.4. Respeitando as normas da qualidade
	CD 3.5. Considerando o tipo de deficiência ou as necessidades especiais do cliente
<b>RP4. Efetuar a faturação, a cobrança e a devolução de despesas ou créditos respeitante aos clientes</b>	CD 4.1. Cumprindo as normas de contabilidade em vigor
	CD 4.2. Utilizando os meios de cobrança em vigor
	CD 4.3. Demonstrando descrição relativamente a faturas e cobranças
	CD 4.4. Respeitando o plano de faturação e cobranças

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Contrato de prestação de serviços. Bilhetes, vouchers, outra documentação relevante, faturas, recibos, notas de crédito. Registos e documentos prévios de acreditação para a realização da(s) atividade(s). Ficha de participantes. Relatório de reservas.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Definir os preços de venda presencial e em canais <i>online</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Referenciais de preços por atividade, programa e público-alvo</li> <li>Custos estimados por atividade e programa</li> <li>Técnicas de cálculo de tarifas e preços</li> <li>Política comercial e promocional da entidade</li> <li>Sistemas de informação específicos e <i>internet</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de cálculo</li> <li>Aplicar as normas de política comercial e promocional da entidade</li> <li>Interpretar referenciais de preços de acordo com o segmento do cliente</li> <li>Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor no processamento de cálculos</li> <li>Demonstrar iniciativa de pesquisa</li> </ul>
<b>RP2. Acordar as condições do serviço com os clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterísticas, necessidades e interesses dos clientes</li> <li>Caraterísticas e condições técnicas dos programas e atividades de animação turística</li> <li>Caraterísticas das ações promocionais</li> <li>Técnicas e métodos de negociação</li> <li>Regulamentação específica da atividade</li> <li>Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar métodos e técnicas de análise comparada</li> <li>Aplicar técnicas e métodos de negociação</li> <li>Interpretar a regulamentação específica da atividade</li> <li>Aplicar as técnicas de comunicação ajustadas ao perfil do cliente</li> <li>Aplicar as normas de conduta e imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar iniciativa de pesquisa</li> <li>Demonstrar capacidade de liderança</li> </ul>
<b>RP3. Realizar as reservas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterísticas dos programas e das atividades de animação turística</li> <li>Normas gerais e internas de gestão das reservas (rentabilidade, ocupação dos programas, etc.)</li> <li>Tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos</li> <li>Aplicações informáticas utilizadas no serviço de reservas</li> <li>Procedimentos aplicáveis ao plano de reservas</li> <li>Procedimentos de consulta, recolha e interpretação de dados de reserva</li> <li>Procedimentos de comunicação com os fornecedores externos/ parceiros</li> <li>Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar aplicações informáticas para realizar o registo de reservas, consultas, alterações, outros procedimentos</li> <li>Aplicar os procedimentos de registo de reservas, consultas, alterações, etc.</li> <li>Selecionar as opções de reserva necessárias à sinalização das necessidades especiais do cliente</li> <li>Aplicar as normas gerais e internas de gestão das reservas</li> <li>Aplicar os procedimentos de comunicação com fornecedores externos/ parceiros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>Demonstrar rigor no processamento da reserva</li> <li>Atuar em rede/parceria</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>		
<p><b>RP4. Efetuar a faturação, a cobrança e a devolução de despesas ou créditos respeitante aos clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de faturação e cobranças</li> <li>• Conceitos de contabilidade</li> <li>• Normas de contabilidade</li> <li>• Regras de tesouraria</li> <li>• Métodos e técnicas de faturação e cobrança</li> <li>• Equipamentos de apoio à faturação e cobrança</li> <li>• Documentos de suporte à faturação e cobrança</li> <li>• Procedimentos de faturação e cobrança</li> <li>• Saldos em dívida dos clientes</li> <li>• Contratos de crédito</li> <li>• Reembolsos previstos</li> <li>• Equipamentos de apoio à faturação e cobrança</li> <li>• Documentos de suporte à faturação e cobrança</li> <li>• Procedimentos de faturação e cobrança</li> <li>• Saldos em dívida dos clientes</li> <li>• Contratos de crédito</li> <li>• Reembolsos previstos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar os conceitos de contabilidade</li> <li>• Aplicar métodos e técnicas de faturação e cobrança</li> <li>• Aplicar os procedimentos de faturação, cobrança e reembolso</li> <li>• Utilizar os equipamentos de apoio à faturação e cobrança</li> <li>• Utilizar os equipamentos de apoio à faturação e cobrança</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento de procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar precisão</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso. Referenciais de preços e tarifas. Política promocional. Manuais de procedimentos de apoio às reservas. Manuais de procedimentos de cobrança e faturação. Normas de contabilidade. Plano de faturação e cobranças. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 04**  
**PRESTAR ASSISTÊNCIA AO CLIENTE**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Prestar assistência ao cliente

**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
<b>RP1. Proceder a alterações e cancelamentos</b>	CD 1.1. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 1.2. Seguindo os procedimentos internos definidos para o processamento de alterações e cancelamentos
	CD 1.3. Respeitando as normas da qualidade
	CD 1.4. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência
<b>RP2. Atender queixas, reclamações e sugestões</b>	CD 2.1. Comunicando com amabilidade, eficácia e descrição inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 2.2. Seguindo os procedimentos internos definidos para o processamento de queixas e reclamações
	CD 2.3. Respeitando as normas da qualidade
	CD 2.4. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência
<b>RP3. Apoiar na resolução de imprevistos e de contingências</b>	CD 3.1. Comunicando com amabilidade, eficácia e descrição inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 3.2. Atuando de forma célere
	CD 3.3. Seguindo os procedimentos internos definidos para a resolução de imprevistos e contingências
	CD 3.4. Respeitando as normas da qualidade
	CD 3.5. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Relatórios de atividades de apoio e assistência aos clientes.

**5. RECURSOS INTERNOS**

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Proceder a alterações e cancelamentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimentos de alterações e cancelamentos</li> <li>Procedimentos para operar diferentes canais de comunicação (presencial, correio postal, correio eletrônico, telefone, fax, outros)</li> <li>Produtos de apoio à comunicação com pessoas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar os procedimentos de alterações e cancelamentos</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>Aplicar procedimentos para operar diferentes canais de comunicação</li> <li>Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de resolução de problemas</li> <li>Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>Atuar em rede/parceria</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com</li> </ul>

	<p>com deficiência segundo o tipo de deficiência, incapacidade e condicionamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas e legislação associada às alterações e cancelamentos</li> <li>• Técnicas de comunicação</li> <li>• Recursos a mobilizar para prestar assistência ao cliente em casos de alterações e cancelamentos</li> <li>• Entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas</li> </ul>	<p>necessário</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar e aplicar normas e legislação respeitantes a alterações e cancelamentos</li> <li>• Aplicar métodos de mobilização dos recursos necessários</li> </ul>	<p>necessidades especiais</p>
<p><b>RP2. Atender queixas, reclamações e sugestões</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessidades e expectativas do cliente queixoso</li> <li>• Procedimentos de resolução de queixas, reclamações e sugestões</li> <li>• Procedimentos para operar diferentes canais de comunicação (presencial, correio postal, correio eletrónico, telefone, fax, outros)</li> <li>• Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência segundo o tipo de deficiência, incapacidade e condicionamentos</li> <li>• Normas de suporte à resolução de queixas e reclamações</li> <li>• Técnicas de comunicação</li> <li>• Recursos a mobilizar para prestar assistência ao cliente em casos de queixas, reclamações e sugestões</li> <li>• Entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas</li> <li>• Técnicas de gestão de conflitos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar procedimentos de resolução de queixas, reclamações e sugestões</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>• Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>• Aplicar procedimentos para operar diferentes canais de comunicação</li> <li>• Interpretar e aplicar normas e legislação respeitantes a queixas, reclamações e sugestões</li> <li>• Aplicar métodos de mobilização dos recursos necessários</li> <li>• Aplicar técnicas de gestão de conflitos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de resolução de problemas</li> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>• Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>• Atuar em rede/parceria</li> <li>• Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<p><b>RP3. Apoiar na resolução de imprevistos e de contingências</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessidades e expectativas do cliente sujeito a um imprevisto ou contingência</li> <li>• Procedimentos de imprevistos e contingências que se podem apresentar em relação ao material, ao meio ou às pessoas</li> <li>• Procedimentos para operar diferentes canais de comunicação (presencial, correio postal, correio eletrónico, telefone, fax,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar procedimentos de resolução de imprevistos e contingências que se podem apresentar em relação ao material, ao meio ou às pessoas</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>• Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>• Aplicar procedimentos para</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de resolução de problemas</li> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>• Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>• Demonstrar capacidade de se adaptar a novas situações</li> <li>• Atuar em rede/parceria</li> <li>• Demonstrar abertura e</li> </ul>

	<p>outros)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência segundo o tipo de deficiência, incapacidade e condicionamentos</li> <li>• Normas de suporte à resolução de imprevistos e contingências</li> <li>• Técnicas de comunicação</li> <li>• Técnicas de primeiros socorros</li> <li>• Recursos a mobilizar para prestar assistência ao cliente em casos de imprevistos e contingências</li> <li>• Entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas</li> <li>• Meios de emergência médica</li> </ul>	<p>operar diferentes canais de comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar e aplicar normas e legislação respeitantes a imprevistos e contingências</li> <li>• Aplicar métodos de mobilização dos recursos necessários</li> <li>• Aplicar técnicas de primeiros socorros</li> </ul>	<p>proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</p>
--	---	--	---

#### 6. RECURSOS EXTERNOS:

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso. Material e equipamento médico de primeiros socorros. Contratos de prestação de serviços ao cliente. Manuais de apoio e assistência aos clientes. Normas de segurança. Livro de reclamações. Formulários de sugestões. Manuais de procedimentos internos de assistência ao cliente. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 05

### PLANEAR E ORGANIZAR A REALIZAÇÃO DE PROGRAMAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Planear e organizar a realização de programas de animação turística

**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
<b>RP1. Elaborar o plano de trabalho e o cronograma detalhado das atividades a executar</b>	CD 1.1. Respeitando as orientações superiores e as condições definidas no contrato de prestação de serviços
	CD 1.2. Cumprindo os procedimentos internos de planificação previstos
	CD 1.3. Respeitando as normas de qualidade e segurança
	CD 1.4. Promovendo uma adequada gestão do tempo
<b>RP2. Identificar as características específicas do grupo</b>	CD 2.1. Utilizando técnicas de recolha e análise de informação
	CD 2.2. Considerando a recolha de informação relevante para a atividade
	CD 2.3. Cumprindo os procedimentos de gestão definidos
<b>RP3. Colaborar na seleção e na mobilização dos recursos humanos necessários à organização e acompanhamento das atividades</b>	CD 3.1. Respeitando as orientações superiores e as condições definidas no contrato de prestação de serviços
	CD 3.2. Cumprindo a legislação laboral
	CD 3.3. Considerando a exigência técnica da atividade de animação
	CD 3.4. Considerando as características dos participantes, inclusive o tipo de deficiência ou necessidade especial
	CD 3.5. Cumprindo os procedimentos de gestão definidos
<b>RP4. Apoiar administrativamente a contratação dos prestadores de serviços complementares (transporte, outros)</b>	CD 4.1. Respeitando as orientações superiores e as condições definidas no contrato de prestação de serviços
	CD 4.2. Considerando a exigência técnica da atividade de animação
	CD 4.3. Considerando as características dos participantes, inclusive o tipo de deficiência ou necessidade especial
	CD 4.4. Cumprindo os procedimentos de gestão definidos
<b>RP5. Assegurar a organização prévia dos espaços/instalações, dos equipamentos e/ou dos materiais de apoio</b>	CD 5.1. Respeitando as orientações superiores e as condições definidas no contrato de prestação de serviços
	CD 5.2. Respeitando as normas da qualidade e de segurança
	CD 5.3. Assegurando a minimização de impactes ambientais do programa
	CD 5.4. Cumprindo os procedimentos de gestão definidos
	CD 5.5. Considerando as características dos participantes, inclusive o tipo de deficiência ou necessidade especial
	CD 5.6. Respeitando o constante na ficha técnica da atividade



#### 4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Plano de trabalho e cronograma detalhado. Fichas de caracterização social dos grupos. Contratos de prestação de serviços. Contratos de trabalho.

#### 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Elaborar do plano de trabalho e o cronograma detalhado das atividades a executar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos e características de atividades de animação turística</li> <li>Programa de animação e ficha de atividades</li> <li>Conteúdos do contrato de prestação de serviços celebrado com o(s) cliente(s)</li> <li>Referencial de qualidade da prestação de serviços</li> <li>Política comercial</li> <li>Normas de qualidade e segurança</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de planeamento</li> <li>Aplicar as técnicas de elaboração do cronograma detalhado</li> <li>Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor na planificação</li> <li>Atuar de acordo com as normas de qualidade e segurança</li> <li>Atuar de acordo com orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> </ul>
<b>RP2. Identificar as características específicas do grupo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano detalhado das atividades</li> <li>Caraterísticas gerais do grupo</li> <li>Necessidades específicas ou propostas dos membros do grupo</li> <li>Expectativas dos membros grupo em relação à(s) atividade(s)</li> <li>Grau de conhecimento e aptidão dos membros do grupo no desenvolvimento da(s) atividade(s)</li> <li>Técnicas de análise de recolha e informação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar as necessidades específicas e propostas dos membros do grupo</li> <li>Interpretar e adaptar o plano de atividades às expectativas e grau de conhecimento e aptidão dos membros do grupo</li> <li>Aplicar técnicas de recolha e análise de informação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar interesse pelo cliente</li> </ul>
<b>RP3. Colaborar na seleção e na mobilização dos recursos humanos necessários à organização e acompanhamento das atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cronograma detalhado do programa/atividade de animação turística</li> <li>Caraterísticas específicas do grupo e suas necessidades especiais</li> <li>Equipa interna disponível</li> <li>Bolsa de colaboradores externos</li> <li>Normas de qualidade e segurança</li> <li>Legislação laboral</li> <li>Técnicas de recrutamento e seleção</li> <li>Meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de recrutamento e seleção</li> <li>Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar em rede e parceria</li> <li>Atuar de acordo com as normas de qualidade e segurança</li> <li>Trabalhar em equipa</li> <li>Atuar de acordo com orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> </ul>
<b>RP4. Apoiar administrativamente a contratação dos prestadores de serviços complementares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cronograma detalhado do programa/atividade de animação turística</li> <li>Caraterísticas específicas do grupo e suas necessidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas administrativas</li> <li>Utilizar meios informáticos e de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar em rede e parceria</li> <li>Atuar de acordo com as normas de qualidade e segurança</li> <li>Trabalhar em equipa</li> </ul>

<p><b>(transporte, outros)</b></p>	<p>especiais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteúdos do contrato de prestação de serviços celebrado com o(s) cliente(s)</li> <li>• Prestadores de serviços (transportes, registo audiovisual, outro)</li> <li>• Normas de qualidade e segurança</li> <li>• Técnicas administrativas</li> <li>• Meios informáticos e de comunicação</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar de acordo com orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> </ul>
<p><b>RP5. Assegurar a organização prévia dos espaços/instalações, dos equipamentos e/ou dos materiais de apoio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha técnica de cada atividade</li> <li>• Características específicas do grupo e suas necessidades especiais</li> <li>• Características dos espaços e das instalações</li> <li>• Tipo de recursos e materiais necessários</li> <li>• Tipo de equipamento pessoal individual necessário</li> <li>• Normas de segurança dos recursos, materiais e instalações</li> <li>• Técnicas de gestão do espaço e de recursos e materiais</li> <li>• Técnicas de manutenção preventiva do material</li> <li>• Métodos de supervisão do equipamento pessoal individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar a ficha técnica de cada atividade</li> <li>• Interpretar as normas de segurança dos recursos, materiais e instalações</li> <li>• Aplicar técnicas de gestão do espaço e de recursos e materiais</li> <li>• Aplicar técnicas de manutenção preventiva do material</li> <li>• Aplicar métodos de supervisão do equipamento pessoal individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de gestão do espaço</li> <li>• Demonstrar zelo pelo cumprimento das normas de segurança</li> <li>• Atuar de acordo com orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Computadores, aplicações informáticas, internet, impressoras, fax, telefones, instrumentos e equipamentos específicos para o desenvolvimento da atividade de animação. Planta do recinto. Mapa do local. Inventário do material necessário. Lista e dados dos participantes. Guiões, fichas e esquemas de atividades ou ferramentas similares. Bibliografia específica de cada atividade. Documentação técnica dos equipamentos e materiais. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 06

### ACOMPANHAR E DINAMIZAR PROGRAMAS DE JOGOS POPULARES E TRADICIONAIS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Acompanhar e dinamizar programas e jogos populares e tradicionais

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
<b>RP1. Receber os participantes e prestar toda a informação prévia à atividade (briefing)</b>	CD 1.1. Acolhendo-os de acordo com os procedimentos organizacionais e expressando disponibilidade para responder a todas as dúvidas e questões que possam ter
	CD 1.2. Apresentando todos os elementos da equipa presentes e suas funções
	CD 1.3. Promovendo, de forma imediata e espontânea, o relacionamento entre participantes e elementos da equipa
	CD 1.4. Descrevendo a atividade a realizar, nomeadamente: os conteúdos, os objetivos, os materiais e equipamentos, as regras de funcionamento
	CD 1.5 Demonstrando a forma como se desenvolve a atividade, se necessário
	CD 1.6 Informando e aconselhando sobre produtos e serviços adicionais e complementares que possam ser adquiridos
	CD 1.7 Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência
<b>RP2. Distribuir, controlar e arrumar os materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento das atividades</b>	CD 2.1 Explicando e monitorizando a sua correta utilização
	CD 2.2 Informando sobre as normas de segurança dos participantes
	CD 2.3 Comunicando de forma clara, objetiva e adequada inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 2.4 Distribuindo/recolhendo os equipamentos no início/final da atividade, verificando o seu estado, reportando e/ou consertando eventuais danos
<b>RP3. Organizar os grupos e as tarefas a realizar no âmbito dos jogos tradicionais e populares</b>	CD 3.1 Potenciando a máxima participação de todos
	CD 3.2 Respeitando os interesses individuais
	CD 3.3 Comunicando de forma clara, objetiva e adequada inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 4.1 Promovendo o cumprimento das regras de segurança e as boas práticas da atividade
<b>RP4. Acompanhar e controlar desenvolvimento dos jogos tradicionais e populares</b>	CD 4.2 Fomentando a integração dos participantes nas atividades que compõem o programa
	CD 4.3 Partilhando informações e instruções oportunas ao desenvolvimento da atividade
	CD 4.4 Observando as dificuldades dos participantes e ajustando o programa da atividade em função disso
	CD 4.5 Utilizando técnicas de dinamização adequadas às Características dos participantes
	CD 4.6 Comunicando de forma clara, objetiva, motivadora e adequada inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 5.1 De acordo com os critérios de avaliação
<b>RP5. Recolher informação de apoio à avaliação do desenvolvimento e dos resultados das atividades: jogos tradicionais e populares</b>	CD 5.2 Respeitando as normas da qualidade
	CD 5.3 Comunicando os seus resultados aos seus superiores e fazendo sugestões de melhoria

#### 4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Registos das atividades e dos resultados dos jogos. Motivação e animação dos participantes. Contributos para o relatório de avaliação do desenvolvimento e resultados das atividades.

#### 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Receber os participantes e prestar toda a informação prévia à atividade (briefing)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jogos tradicionais e populares<sup>1</sup>: conteúdos, objetivos, materiais e equipamentos, regras de funcionamento</li> <li>Caraterísticas específicas do programa de atividades no âmbito dos jogos populares e tradicionais e alterações de “última hora” ao programa de atividades</li> <li>Perfil dos participantes</li> <li>Produtos complementares e adicionais disponíveis para venda</li> <li>Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Técnicas de acolhimento e boas-vindas</li> <li>Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de acolhimento e boas-vindas</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação e <i>briefing</i> com os participantes</li> <li>Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Selecionar e aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar interesse pelo participante</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a participantes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP2. Distribuir, controlar e arrumar os materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento das atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha técnica do(s) jogo(s)</li> <li>Inventário dos equipamentos e materiais</li> <li>Lista e Caraterísticas dos participantes (inclusive as especificações em caso de necessidade especial)</li> <li>Conceitos de distribuição e montagem dos materiais e equipamentos</li> <li>Técnicas de supervisão da correta e adequada preparação/montagem/utilização dos materiais e equipamentos</li> <li>Normas de segurança associadas à atividade</li> <li>Técnicas de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selecionar e interpretar as Caraterísticas dos participantes relevantes para a distribuição e montagem dos equipamentos</li> <li>Aplicar técnicas de supervisão da correta e adequada preparação/montagem/utilização dos materiais e equipamentos</li> <li>Selecionar e aplicar as normas de segurança relevantes</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar rigor e responsabilidade no cumprimento das regras de segurança e procedimentos organizacionais</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a participantes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP3. Organizar os grupos e as tarefas a realizar no âmbito dos jogos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterísticas específicas do programa de animação a desenvolver no âmbito dos jogos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar as regras de funcionamento</li> <li>Aplicar técnicas de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar interesse pelo participante</li> <li>Demonstrar abertura e</li> </ul>

<sup>1</sup> Entre os quais: Jogo do Pião | Jogo da Malha | Jogo da Tração com Corda (em linha) | Jogo da Tração com Corda (em quadrado) | Jogo da Bilha | Jogo da Corrida de Latas | Jogo da Panela | Andas (verticais) | Andas (horizontais) | Pau Ensebado | Leitão ensebado | Corda Elétrica | Jogo do Pau (mãos) | Jogo do Pau (pés) | Cepo | Malhão | Varas | Cântaros | Bilros | Caixota | Sapo | Burro | Pesca à Galinha | Cavalhadas | Corrida de sacos.

<b>tradicionais e populares</b>	tradicionais e populares <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jogos tradicionais e populares: regras de funcionamento</li> <li>• Lista e características dos participantes (inclusive as especificações em caso de necessidade especial</li> <li>• Técnicas de organização e dinâmica de grupo</li> </ul>	organização e dinâmica de grupos	proatividade na resposta a participantes com necessidades especiais
<b>RP4. Acompanhar e controlar desenvolvimento dos jogos tradicionais e populares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características específicas do programa de animação a desenvolver no âmbito dos jogos tradicionais e populares</li> <li>• Jogos tradicionais e populares: conhecimentos específicos e técnicas de demonstração</li> <li>• Normas de segurança</li> <li>• Técnicas de comunicação, motivação e dinamização de grupos</li> <li>• Técnicas de gestão do tempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descodificar e transmitir de forma clara e detalhada a informação sobre as regras de funcionamento do(s) jogo(s)</li> <li>• Aplicar técnicas de demonstração</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação, motivação e dinamização de grupos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>• Demonstrar capacidade de observação do participante</li> <li>• Demonstrar capacidade de resolução de problemas e conflitos</li> <li>• Demonstrar abertura e proatividade na resposta a participantes com necessidades especiais</li> <li>• Demonstrar adaptabilidade a circunstâncias de mudança</li> </ul>
<b>RP5. Recolher informação de apoio à avaliação do desenvolvimento e dos resultados das atividades: jogos tradicionais e populares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentos e procedimentos de avaliação previstos</li> <li>• Critérios de êxito e de avaliação previstos</li> <li>• Técnicas de recolha de informação sobre o desenvolvimento e os resultados das atividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar os critérios de êxito e de avaliação previstos</li> <li>• Aplicar técnicas de recolha de informação</li> <li>• Aplicar técnicas de redação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>• Demonstrar capacidade de observação dos participantes</li> <li>• Demonstrar zelo pela qualidade do serviço</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Materiais para o desenvolvimento das atividades: patela, lenços, piões, cordas, malhas de ferro, bolas, arcos, varas, bilhas, paus, latas, sacos, entre outros. Equipamentos para o desenvolvimento das atividades: coletes, apitos, cronómetro, fita métrica, binóculos, megafone, entre outros. Fichas de registo dos participantes. Inventário do material. Lista e dados dos participantes. Lista de contactos úteis. Normas de segurança. Guiões, fichas e esquemas de atividades ou ferramentas similares. Fichas de caracterização social dos grupos. Referencial de análise de satisfação do cliente. Documentação técnica dos equipamentos e materiais. Bibliografia sobre jogos populares e tradicionais.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 07

### ACOMPANHAR GRUPOS EM ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA DE AR LIVRE E CULTURAL

1. **UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Acompanhar grupos em atividades de animação turística de ar livre e cultural

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
<b>RP1. Acolher o cliente no local</b>	CD 1.1. Respeitando as regras de atendimento
	CD 1.2. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada ao cliente inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 1.3. Cumprindo as normas protocolares aplicáveis à situação
	CD 1.4. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência
<b>RP2. Prestar informação detalhada sobre o programa de atividades</b>	CD 2.1. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 2.2. Demonstrando disponibilidade e empenho na prestação de informação
	CD 2.3. Selecionando os suportes adequados ao tipo de informação
	CD 2.4. Cumprindo as normas de segurança e saúde no trabalho
	CD 2.5. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência
<b>RP3. Formalizar os registos necessários ao desenvolvimento da(s) atividade(s)</b>	CD 3.1. De acordo com os procedimentos internos formalização de registos e documentação prévios
	CD 3.2. Utilizando os meios adequados
	CD 3.3. Respeitando as normas da qualidade
<b>RP4. Informar e aconselhar sobre produtos e serviços adicionais e complementares que possam ser adquiridos no local</b>	CD 4.1. Despertando o interesse de uma nova compra
	CD 4.2. Procurando fidelizar o cliente
	CD 4.3. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 4.4. Respeitando as normas da qualidade
	CD 4.5. Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência
<b>RP5. Coordenar o transporte e deslocação dos indivíduos e grupos</b>	CD 5.1. Comprovando a presença dos participantes
	CD 5.2. Gerindo o tempo de modo a assegurar o cumprimento de horários e a pontualidade
	CD 5.3. Prestando apoio e orientação no embarque e desembarque dos participantes
<b>RP6. Distribuir e monitorizar a utilização dos materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento das atividades</b>	CD 6.1. Explicando e monitorizando a sua correta aplicação
	CD 6.2. Informando sobre as normas de segurança dos participantes
	CD 6.3. Comunicando de forma clara, objetiva e adequada inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
<b>RP7. Cooperar na organização</b>	CD 7.1 Respeitando as orientações superiores

<b>e dinamização do grupo em contexto de atividades de animação</b>	CD 7.2 Promovendo o cumprimento das regras de segurança e as boas práticas da atividade
	CD 7.3 Fomentando a integração dos participantes nas atividades que compõem o programa
	CD 7.4 Partilhando informações e orientações úteis ao desenvolvimento da atividade
	CD 7.5 Comunicando de forma clara, objetiva e adequada inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	<b>RP8. Recolher informação de apoio à avaliação do desenvolvimento e dos resultados das atividades</b>
CD 8.1 Respeitando os critérios de avaliação	
CD 8.2 Respeitando as normas da qualidade	
CD 8.3 Comunicando os seus resultados aos seus superiores e fazendo sugestões de melhoria	

#### 4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Registos das atividades. Registo dos participantes. Motivação e animação dos participantes. Acompanhamento da dinamização e condução das atividades. Contributos para o relatório de avaliação do desenvolvimento e resultados das atividades.

#### 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Acolher o cliente no local</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterísticas específicas do programa e das atividades</li> <li>Perfil do cliente/grupo de clientes</li> <li>Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Técnicas de acolhimento e boas-vindas</li> <li>Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>Normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de acolhimento e boas-vindas</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Selecionar e aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar interesse pelo cliente</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP2. Prestar informação detalhada sobre o programa de atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterísticas específicas do programa e das atividades</li> <li>Perfil do cliente/grupo de clientes</li> <li>Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Caraterísticas das instalações/recinto/espço de realização da(s) atividade(s)</li> <li>Alterações de “última hora” ao programa de atividades</li> <li>Normas de funcionamento da(s) atividade(s)</li> <li>Normas de segurança aplicáveis à(s) atividade(s)</li> <li>Direitos e deveres do cliente associados a cada serviço de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar os direitos e deveres dos clientes</li> <li>Interpretar as normas de funcionamento e de segurança</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Aplicar técnicas de demonstração/exemplificação da execução da(s) atividade(s)</li> <li>Utilizar os meios e os suportes de informação adequados</li> <li>Interpretar as normas de funcionamento associadas aos serviços</li> <li>Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>animação turística adquirido</li> <li>Técnicas de comunicação</li> <li>Meios e suportes de informação</li> <li>Normas de segurança e saúde no trabalho</li> </ul>		
<b>RP3. Formalizar os registos necessários ao desenvolvimento da(s) atividades(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterísticas específicas do programa e das atividades</li> <li>Perfil do cliente/grupo de clientes</li> <li>Procedimentos aplicáveis ao registo de entrada/saída</li> <li>Procedimentos de emissão e distribuição de documentação de suporte à participação na(s) atividade(s)</li> <li>Aplicações informáticas utilizadas no registo de dados</li> <li>Procedimentos de gestão documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar os procedimentos de entrada/saída</li> <li>Aplicar os procedimentos de emissão e distribuição da documentação</li> <li>Utilizar aplicações informáticas de apoio ao registo de dados</li> <li>Aplicar os procedimentos de gestão documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor no carregamento de dados</li> <li>Demonstrar capacidade de gestão do tempo e do espaço</li> <li>Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> </ul>
<b>RP4. Informar e aconselhar sobre produtos e serviços adicionais e complementares que possam ser adquiridos no local</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterísticas e condições de aquisição dos serviços</li> <li>Técnicas de negociação e venda cruzada</li> <li>Política comercial e promocional</li> <li>Perfil dos clientes (caraterísticas, interesses, motivações, satisfação com os serviços prestados)</li> <li>Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Técnicas de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de negociação e venda cruzada</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Interpretar as caraterísticas e condições de aquisição dos produtos e/ou serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar zelo pela melhoria da qualidade do serviço</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP5. Coordenar o transporte e deslocação dos indivíduos e grupos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista e caraterísticas dos participantes (inclusive as especificações em caso de necessidade especial)</li> <li>Contrato de prestação de serviço de transporte</li> <li>Caraterísticas do transporte e aspetos técnicos da deslocação</li> <li>Normas e legislação relativas ao transporte de pessoas</li> <li>Técnicas de comunicação</li> <li>Técnicas de organização de grupos em deslocações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selecionar e interpretar as caraterísticas dos participantes relevantes para o transporte</li> <li>Interpretar as normas contratuais e legislativas quanto ao transporte dos participantes</li> <li>Aplicar técnicas de organização de grupos em deslocações</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar rigor e responsabilidade no cumprimento das regras de segurança e procedimentos organizacionais</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP6. Distribuir e monitorizar a utilização dos materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento das atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha técnica da atividade</li> <li>Inventário dos equipamentos e materiais</li> <li>Lista e caraterísticas dos participantes (inclusive as especificações em caso de necessidade especial)</li> <li>Conceitos de distribuição e montagem dos materiais e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selecionar e interpretar as caraterísticas dos participantes relevantes para a distribuição e montagem dos equipamentos</li> <li>Aplicar técnicas de supervisão da correta e adequada preparação/montagem/utilização dos equipamentos</li> <li>Selecionar e aplicar as normas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar rigor e responsabilidade no cumprimento das regras de segurança e procedimentos organizacionais</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>equipamentos</li> <li>Técnicas de supervisão da correta e adequada preparação/montagem/utilização dos equipamentos Normas de segurança associadas à atividade</li> <li>Técnicas de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>de segurança relevantes</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> </ul>
<b>RP7. Cooperar na organização e dinamização do grupo em contexto de atividades de animação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas de interpretação da ficha técnica da atividade Normas de segurança</li> <li>Técnicas de comunicação e relações interpessoais</li> <li>Princípios de turismo sustentável e turismo inclusivo</li> <li>Vocabulário técnico requerido para o exercício da atividade</li> <li>Noções, técnicas específicas, equipamentos, regras de segurança, boas práticas, legislação aplicável à atividade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de comunicação no início da atividade, distinguindo a informação essencial da acessória e respondendo às dúvidas e questões que lhe sejam colocadas</li> <li>Selecionar e utilizar o vocabulário técnico requerido para o exercício da atividade</li> <li>Aplicar técnicas de interpretação da ficha técnica da atividade</li> <li>Selecionar e utilizar os equipamentos específicos da atividade (por ex.: bússola, GPS, altímetro, mapa)</li> <li>Interpretar e aplicar os princípios de turismo sustentável e de turismo inclusivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar capacidade de observação do cliente</li> <li>Demonstrar capacidade de resolução de problemas e conflitos</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a clientes com necessidades especiais</li> <li>Demonstrar adaptabilidade a circunstâncias de mudança.</li> </ul>
<b>RP8. Recolher informação de apoio à avaliação do desenvolvimento e dos resultados das atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrumentos e procedimentos de avaliação previstos</li> <li>Critérios de êxito e de avaliação previstos</li> <li>Técnicas de recolha de informação sobre o desenvolvimento e os resultados das atividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar os critérios de êxito e de avaliação previstos</li> <li>Aplicar técnicas de recolha de informação</li> <li>Aplicar técnicas de redação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar capacidade de observação do cliente</li> <li>Demonstrar zelo pela qualidade do serviço</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS

Computadores, aplicações informáticas, internet, impressoras, fax, telefones. Instrumentos e equipamentos específicos para o desenvolvimento da atividade de animação. Fichas de registo dos participantes. Inventário do material. Lista e dados dos participantes. Lista de contactos úteis. Normas de segurança. Guiões, fichas e esquemas de atividades ou ferramentas similares. Bibliografia específica de cada atividade. Fichas de caracterização social dos grupos. Referencial de análise de satisfação do cliente. Documentação técnica dos equipamentos e materiais.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 08

### ACOMPANHAR E DINAMIZAR PROGRAMAS DE ATIVIDADES LÚDICAS E FÍSICO-RECREATIVAS

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Acompanhar e dinamizar programas de atividades lúdicas e físico-recreativas

**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
<b>RP1. Receber os participantes e prestar toda a informação prévia à atividade (briefing)</b>	CD 1.1. Acolhendo-os de acordo com os procedimentos organizacionais e expressando disponibilidade para responder a todas as dúvidas e questões que possam ter
	CD 1.2. Apresentando todos os elementos da equipa presentes e suas funções
	CD 1.3. Promovendo, de forma imediata e espontânea, o relacionamento entre participantes e elementos da equipa
	CD 1.4. Descrevendo a atividade a realizar, nomeadamente: os conteúdos, os objetivos, os materiais e equipamentos, as regras de funcionamento
	CD 1.5 Demonstrando a forma como se desenvolve a atividade, se necessário
	CD 1.6 Informando e aconselhando sobre produtos e serviços adicionais e complementares que possam ser adquiridos
	CD 1.7 Utilizando os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência
<b>RP2. Distribuir, controlar e arrumar os materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento das atividades</b>	CD 2.1 Explicando e monitorizando a sua correta utilização
	CD 2.2 Informando sobre as normas de segurança dos participantes
	CD 2.3 Comunicando de forma clara, objetiva e adequada inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
	CD 2.4 Distribuindo/recolhendo os materiais e equipamentos (tabuleiro de jogos, espelhos, material de som, quadro, projetor, vendas, papel, lápis, marcadores, pinceis, telas) no início/final da atividade, verificando o seu estado, reportando e/ou consertando eventuais danos
<b>RP3. Organizar os grupos e as tarefas a realizar no âmbito das atividades lúdicas e físico-recreativas</b>	CD 3.1 Potenciando a máxima participação de todos
	CD 3.2 Respeitando os interesses individuais
	CD 3.3 Comunicando de forma clara, objetiva e adequada inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
<b>RP4. Acompanhar e controlar desenvolvimento das atividades lúdicas e físico-recreativas</b>	CD 4.1 Promovendo o cumprimento das regras de segurança e as boas práticas da atividade
	CD 4.2 Fomentando a integração dos participantes nas atividades que compõem o programa
	CD 4.3 Partilhando informações e instruções oportunas ao desenvolvimento da atividade
	CD 4.4 Observando as dificuldades dos participantes e ajustando o programa da atividade em função disso
	CD 4.5 Utilizando técnicas de dinamização adequadas às Características dos participantes
	CD 4.6 Comunicando de forma clara, objetiva, motivadora e adequada inclusive considerando a sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra)
<b>RP5. Recolher informação de apoio à avaliação do desenvolvimento e dos</b>	CD 5.1 De acordo com os critérios de êxito e de avaliação
	CD 5.2 Respeitando as normas da qualidade

**resultados das atividades:  
atividades lúdicas e físico-  
recreativas**

CD 5.3 Comunicando os seus resultados aos seus superiores e fazendo sugestões de melhoria

#### 4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Registos das atividades e dos resultados dos jogos. Motivação e animação dos participantes. Contributos para o relatório de avaliação do desenvolvimento e resultados das atividades.

#### 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Receber os participantes e prestar toda a informação prévia à atividade (briefing)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades lúdicas e físico-recreativas: conteúdos, objetivos, materiais e equipamentos, regras de funcionamento</li> <li>Caraterísticas específicas do programa de atividades</li> <li>Perfil dos participantes</li> <li>Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Técnicas de acolhimento e boas-vindas</li> <li>Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes</li> <li>Normas de conduta e de imagem pessoal</li> <li>Normas de segurança associadas à atividade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de acolhimento e boas-vindas</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação e <i>briefing</i> com os participantes</li> <li>Utilizar os produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência sempre que necessário</li> <li>Selecionar e aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar capacidade de interação com os participantes</li> <li>Demonstrar interesse pelo participante</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a participantes com necessidades especiais</li> <li>Demonstrar rigor e responsabilidade no cumprimento das regras de segurança e procedimentos organizacionais</li> </ul>
<b>RP2. Distribuir, controlar e arrumar os materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento das atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha técnica do(s) jogo(s) e atividades</li> <li>Inventário dos equipamentos e materiais (tabuleiro de jogos, espelhos, material de som, quadro, projetor, vendas, papel, lápis, marcadores, pinceis, telas)</li> <li>Lista e caraterísticas dos participantes (inclusive as especificações em caso de necessidade especial)</li> <li>Conceitos de distribuição e montagem dos materiais e equipamentos</li> <li>Técnicas de supervisão da correta e adequada preparação/montagem/ utilização dos materiais e equipamentos</li> <li>Normas de segurança associadas à atividade</li> <li>Técnicas de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar as caraterísticas dos participantes</li> <li>Aplicar técnicas de supervisão da preparação/montagem/ utilização dos materiais e equipamentos</li> <li>Selecionar e aplicar as normas de segurança</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação, motivação e dinamização de grupos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar rigor e responsabilidade no cumprimento das regras de segurança e procedimentos organizacionais</li> <li>Demonstrar abertura e proatividade na resposta a participantes com necessidades especiais</li> <li>Demonstrar capacidade de interação com os participantes</li> </ul>

<p><b>RP3. Organizar os grupos e as tarefas a realizar no âmbito das atividades lúdicas e físico-recreativas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caraterísticas específicas do programa de atividades lúdicas e físico-recreativas</li> <li>• Atividades lúdicas e físico-recreativas: regras de funcionamento</li> <li>• Lista e caraterísticas dos participantes (inclusive as especificações em caso de necessidade especial)</li> <li>• Técnicas de organização e dinâmica de grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar as regras de funcionamento</li> <li>• Aplicar técnicas de organização e dinâmica de grupos</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação, motivação e dinamização de grupos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar interesse pelo participante</li> <li>• Demonstrar capacidade de interação com os participantes</li> <li>• Demonstrar abertura e proatividade na resposta a participantes com necessidades especiais</li> <li>• Demonstrar rigor e responsabilidade no cumprimento das regras de segurança e procedimentos organizacionais</li> </ul>
<p><b>RP4. Acompanhar e controlar desenvolvimento das atividades lúdicas e físico-recreativas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caraterísticas específicas do programa de atividades lúdicas e físico-recreativas</li> <li>• Atividades lúdicas e físico-recreativas: conhecimentos específicos e técnicas de demonstração</li> <li>• Normas de segurança</li> <li>• Técnicas de comunicação, motivação e dinamização de grupos</li> <li>• Técnicas de gestão do tempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmitir a informação sobre as regras de funcionamento das atividades em segurança</li> <li>• Aplicar técnicas de demonstração</li> <li>• Aplicar técnicas de acompanhamento e controlo das atividades</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação, motivação e dinamização de grupos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>• Demonstrar capacidade de observação do participante</li> <li>• Demonstrar capacidade de resolução de problemas e conflitos</li> <li>• Demonstrar abertura e proatividade na resposta a participantes com necessidades especiais</li> <li>• Demonstrar adaptabilidade a circunstâncias de mudança</li> <li>• Demonstrar capacidade de interação com os participantes</li> <li>• Demonstrar rigor e responsabilidade no cumprimento das regras de segurança e procedimentos organizacionais</li> </ul>
<p><b>RP5. Recolher informação de apoio à avaliação do desenvolvimento e dos resultados das atividades: atividades lúdicas e físico-recreativas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentos e procedimentos de avaliação previstos</li> <li>• Critérios de êxito e de avaliação previstos</li> <li>• Técnicas de recolha de informação sobre o desenvolvimento e os resultados das atividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de comunicação</li> <li>• Interpretar os critérios de êxito e de avaliação previstos</li> <li>• Aplicar técnicas de recolha de informação</li> <li>• Aplicar técnicas de redação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>• Demonstrar capacidade de observação dos participantes</li> <li>• Demonstrar zelo pela qualidade do serviço</li> <li>• Demonstrar capacidade de interação com os participantes</li> <li>• Demonstrar rigor e responsabilidade no cumprimento das regras de segurança e procedimentos organizacionais</li> </ul>

#### 6. RECURSOS EXTERNOS:

Materiais para o desenvolvimento das atividades, como por exemplo: tabuleiro de jogos, espelhos, material de som, quadro, projetor, vendas, papel, lápis, marcadores, pinceis, telas. Meios informáticos: computador, internet, impressoras. Bibliografia sobre atividades lúdicas e físico-recreativas. Fichas técnicas de atividades lúdicas e físico-recreativas. Inventário de material e equipamentos. Documentação técnica dos materiais e equipamentos. Referencial de análise de satisfação do cliente.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 09**  
**ATUAR EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA EM ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Atuar em situações de emergência em animação turística

**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
<b>RP 1. Identificar situações de emergência em contexto de atividades turísticas</b>	CD 1.1. Cumprindo o protocolo para identificação de situações de doença súbita mais frequentes na animação turística
	CD 1.2. Cumprindo o protocolo para atuação em caso de suspeita de doença súbita
	CD 1.3. Cumprindo o protocolo para avaliação de vítima (observação de sinais, sintomas e sinais vitais)
	CD 1.4. Cumprindo as prioridades de atuação previstas no protocolo (ABCDE)
	CD 1.5. Executando o exame primário ao indivíduo como previsto no protocolo
	CD 1.6. Executando o exame secundário ao indivíduo como previsto no protocolo
<b>RP 2. Pedir auxílio especializado</b>	CD 2.1. Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes
	CD 2.2. Cumprindo as regras de comunicação em situações de emergência (transmissão de informação clara e rigorosa acerca da situação, número de vítimas, local, outras)
<b>RP 3. Colocar a vítima em posição lateral de segurança</b>	CD 3.1. Cumprindo os passos definidos no protocolo para colocar uma vítima em posição lateral de segurança
<b>RP 4. Prestar os primeiros socorros em situações de doença súbita ou acidente</b>	CD 4.1. Cumprindo o âmbito de atuação previsto no protocolo de atuação em situações de emergência (AVC, convulsões, choque, desmaios, desidratação, feridas, fraturas, hemorragias, hiperglicemia/hipoglicémia, insolação, intoxicação, queimaduras)
	CD 4.2. Cumprindo as etapas previstas no protocolo para cada situação de doença súbita ou acidente
	CD 4.3. Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes
<b>RP 5. Realizar curativos simples em ferimentos simples ou superficiais</b>	CD 5.1. Cumprindo o âmbito de atuação previsto no protocolo de atuação em situações de emergência
	CD 5.2. Cumprindo o protocolo para a realização de intervenções simples
	CD 5.3. Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes
	CD 5.4. Utilizando os equipamentos de proteção individual previstos no protocolo

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Vítima socorrida. Auxílio prestado.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP 1. Identificar situações de emergência em contexto de atividades turísticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situações de emergência em contexto de atividades turísticas</li> <li>Tipos de doença e acidentes mais frequentes em animação turística</li> <li>Protocolos de atuação em situações de emergência</li> <li>Princípios dos primeiros socorros</li> <li>Sequência de ações em situações de doença súbita ou acidente</li> <li>Protocolos de atuação</li> <li>Condições de segurança do local e do socorrista</li> <li>Ações de prevenção a realizar no local do acidente</li> <li>Ações a realizar no socorro à vítima: exame primário e exame secundário</li> <li>Controlo emocional em situações de emergência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de planeamento de resposta em emergência</li> <li>Aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência</li> <li>Atuar cumprindo os procedimentos definidos</li> <li>Cumprir as normas de segurança e saúde no trabalho</li> </ul>
<b>RP 2. Pedir auxílio especializado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situações de emergência em animação turística</li> <li>Tipos de doença e acidentes mais frequentes em animação turística</li> <li>Princípios dos primeiros socorros</li> <li>Sequência de ações em situações de doença súbita ou acidente</li> <li>Formas de acionar o pedido de socorro</li> <li>Comunicação em situações de emergência</li> <li>Informações a transmitir em situação de emergência</li> <li>Controlo emocional em situações de emergência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência</li> <li>Selecionar e transmitir informação relativa à situação de emergência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência</li> <li>Atuar cumprindo os procedimentos definidos</li> <li>Comunicar com diferentes interlocutores</li> </ul>
<b>RP 3. Colocar a vítima em posição lateral de segurança</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situações de emergência em animação turística</li> <li>Protocolos de atuação em situações de emergência</li> <li>Princípios dos primeiros socorros</li> <li>Sequência de ações em situações de doença súbita ou acidente</li> <li>Ações a realizar no socorro à vítima: a posição lateral de segurança (PLS)</li> <li>Etapas do PLS</li> <li>Controlo emocional em situações de emergência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência</li> <li>Utilizar os equipamentos de proteção individual adequado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência</li> <li>Atuar cumprindo os procedimentos definidos</li> </ul>
<b>RP 4. Prestar os primeiros socorros em situações de doença súbita ou acidente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situações de emergência em animação turística</li> <li>Tipos de doença e acidentes mais frequentes em animação turística</li> <li>Procedimentos de atuação em caso de doença súbita ou acidente: AVC,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência</li> <li>Utilizar os equipamentos de proteção individual adequado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência</li> </ul>

	convulsões, choque, desmaios, desidratação, feridas, fraturas, hemorragias, hiperglicemia/ hipoglicemia, insolação, intoxicação, queimaduras		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar cumprindo os procedimentos definidos</li> <li>• Cumprir as normas de segurança e saúde no trabalho</li> </ul>
<b>RP 5. Realizar curativos simples em ferimentos simples ou superficiais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos para a realização de curativos em ferimentos simples ou superficiais: cortes pouco profundos, queimaduras de 1º. Grau</li> <li>• Regras de segurança e saúde no trabalho</li> <li>• Regras para utilizar os EPI</li> <li>• Procedimentos para a gestão de resíduos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar os procedimentos para a realização dos curativos simples</li> <li>• Utilizar os equipamentos de proteção individual adequados</li> <li>• Analisar e aplicar os procedimentos de gestão de resíduos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>• Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência</li> <li>• Atuar cumprindo os procedimentos definidos</li> <li>• Cumprir as normas de segurança e saúde no trabalho</li> </ul>

#### 6. RECURSOS EXTERNOS:

Caixa de primeiros socorros. Equipamentos de proteção individual. Manual de primeiros socorros. Protocolos de atuação em situações de emergência. Protocolo de atuação em caso de doença súbita ou acidente. Contactos dos serviços de emergência. Procedimentos de segurança e saúde no trabalho. Procedimentos para a gestão de resíduos.