

UNIDADES DE RESULTADOS DE APRENDIZAGEM

QUALIFICAÇÃO: O/A ASSISTENTE DE DIRECÇÃO EUROPEU

Legenda:

Exemplo: A1.A2.T3 significa A1 (Objectivo 1), A2 (Actividade 2) e T3 (Tarefa 3) por referência ao Perfil Profissional.

Projecto financiado com o apoio da Comissão Europeia. A informação contida nesta publicação vincula exclusivamente o autor, não sendo a Comissão responsável pela utilização que dela possa ser feita.

UNIDADE 1: COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PROFISSIONAIS NA LÍNGUA MATERNA

(A1 - A1. Colaboração com o(s) gestor(es)/chefia(s))

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
A1.A1.T1. Estabelecer e manter relações de trabalho com o(s) gestor(es)/chefia(s)	Estabelecer um procedimento cooperativo Antecipar as necessidades do(s) gestor(es)/chefia(s) Expor opiniões e propostas Respeitar a confidencialidade	Identificar as necessidades e questões em jogo Ter em consideração o estilo de gestão e a cultura do(s) gestor(es)/chefia(s)	Dimensão de gestão Deveres do gestor/chefia, dever do assistente. Estilos de gestão. <i>Empowerment</i> , responsabilidade, confidencialidade. Dimensão relacional Comunicação interpessoal: características, componentes. Elementos na construção do sentido: conteúdo, interesses dos intervenientes no processo de comunicação, relações e interações, comunicação verbal e não-verbal.
A1.A1.T2. Recolher instruções de trabalho	Praticar técnicas de escuta activa Tomar notas Verificar e confirmar as instruções recolhidas	Estar atento à comunicação dos outros Traduzir as instruções em acções práticas a realizar	Relação assistente/gestor: - estatuto, papel, lugar; - comunicação fundamentada, facilitadora; - valores, personalidade, identidade; - cultura; - papel e comportamento profissional desejado; - escuta activa, empatia; - papel da comunicação verbal na relação cara-a-cara.
A1.A1.T3. Reportar, informar, rever	Escutar, observar e recordar Efectuar uma apresentação oral Saber manter uma conversação e esgrimir um argumento Redigir notas pessoais, memorandos, relatórios, actas, cartas, faxes e mensagens electrónicas	Identificar e memorizar informação relevante Analisar a situação de comunicação interpessoal Organizar os seus próprios comentários Aplicar as funcionalidades de escrita, de correcção, formatação e comunicação disponibilizadas por software de processamento e impressão de texto e software de comunicação	Dimensão técnica Organização profissional das notas pessoais. Meios de comunicação e estrutura da escrita profissional: notas pessoais, memorandos, relatórios, actas, cartas, faxes e mensagens electrónicas. Funcionalidades do software de processamento e impressão de documentos. Funcionalidades das ferramentas de comunicação.

Contexto	Critérios de Avaliação
<p>Uma situação de comunicação num contexto caracterizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uma relação de colaboração com um ou mais gestores/chefias; - o estilo de gestão adoptado pelo(s) gestor(es)/chefia(s); - as condições da colaboração; - o grau de <i>empowerment</i> do/a assistente; - elementos culturais e organizacionais e um ambiente de trabalho. <p>Um pedido/necessidade expresso por um ou mais gestores implicando a recolha de dados/factos, a apresentação de soluções e a defesa de pontos de vista diversos.</p> <p>Uma situação na qual as instruções são anotadas por escrito. Informação proveniente de várias fontes. Modelos de documentos e sinopses do Manual de Normas Gráficas/Imagem Corporativa da empresa. Um processador de texto, uma conta pessoal de e-mail. Dicionários e gramáticas (online ou em livro).</p>	<p>Consideração pelo contexto.</p> <p>Relevância e exactidão da análise da situação de cooperação.</p> <p>Adequação do comportamento adoptado aos requisitos de eficiência profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualidade da escuta activa; - Clareza e exactidão das instruções obtidas; - Estruturação das notas. <p>Adequação da(s) acção(ões) tomadas para responder às instruções recebidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exactidão no relato de factos, discussões e decisões; - Fiabilidade da informação disponibilizada; - Clareza na apresentação e relevância dos argumentos; - Eficácia das soluções propostas. <p>Qualidade dos documentos produzidos avaliada através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obediência a regras ortográficas, gramaticais e de apresentação; - Clareza de sintaxe e vocabulário preciso, e adaptação destes aos destinatários. <p>Uso adequado e eficaz das ferramentas de burótica e de comunicação disponíveis.</p> <p>Respeito pelos constrangimentos existentes e pelos prazos de execução.</p>

(A1 - A2. Contribuir para a coesão dos grupos)

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
A1.A2.T1. Criar as condições para um ambiente favorável de trabalho	<p>Receber e integrar participantes</p> <p>Encorajar a comunicação informal</p> <p>Facilitar interações</p> <p>Prevenir e reduzir a tensão e o stress</p> <p>Apaziguar situações de conflito</p>	<p>Identificar as normas sociais predominantes no grupo</p> <p>Tomar em linha de conta o contexto cultural do grupo</p> <p>Analisar os fenómenos específicos ao funcionamento de pequenos grupos</p> <p>Antecipar focos de tensão</p>	<p>Dimensão de gestão</p> <p>Liderança e estilos de liderança.</p> <p>Modos de colaboração (coordenação, cooperação, apoio).</p> <p>Modos de tomada de decisão dentro do grupo.</p> <p>Saúde e segurança no trabalho (stress profissional):</p> <ul style="list-style-type: none"> - factores de stress no trabalho; - consequências para o indivíduo e para a organização; - aspectos jurídicos e de regulamentação; - prevenção do stress no trabalho. <p>Dimensão relacional</p> <p>Tipologia de grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pequeno grupo/organização; - grupo formal/informal; - grupo a que se pertence/grupo de referência. <p>Funções dos membros do grupo: produção, facilitação,</p>
A1.A2.T2. Levar a cabo um trabalho colaborativo	<p>Estabelecer comunicação formal</p> <p>Encorajar os outros a expressarem-se</p> <p>Manter a actividade colaborativa</p> <p>Assegurar a distribuição de documentos (impressos e digitais)</p>	<p>Situar o trabalho colaborativo dentro da actividade da entidade</p> <p>Identificar as finalidades e termos do trabalho colaborativo</p> <p>Usar as ferramentas e métodos favoráveis ao trabalho colaborativo</p>	

<p>A1 A2 T3. Gerir uma reunião</p>	<p>Executar e supervisionar a logística da reunião Redigir e compilar os documentos relativos à reunião Falar em público Pôr em prática técnicas de organização de reuniões Pôr em prática técnicas de criatividade Disponibilizar um registo oral e/ou escrito da reunião</p>	<p>Identificar os objectivos da reunião e as questões interpessoais e interculturais Usar um método de tirar notas</p>	<p>regulação. Dinâmica de grupo: - factores de motivação e coesão; - sentimento de pertença; - normas e cultura do grupo, clima interpessoal; - atitudes individuais dentro dos grupos; - contexto cultural dos membros do grupo; - tendência para o conformismo; - influência e papel das minorias activas. Conflitos dentro dos grupos: - processo de conflito: factores de eclosão, tensão, stress, crises; - tipos e fontes de conflitos; - atitudes no conflito; - atitudes de resolução de conflitos aceites consoante o país/cultura; - meios de apaziguamento posterior (arbitragem, negociação, mediação); - negociação (ajustamentos, concessões, compromisso). Reuniões de grupo: - tipos de reunião; - funções do promotor da reunião; - formas de condução de uma reunião. Dimensão técnica Logística das reuniões: - Aspectos organizacionais: planeamento, reserva de sala, - Aspectos comunicacionais: convites/convocatórias, material de comunicação, actas/relatórios, etc; - Aspectos de hardware e software: plataforma de reunião a distância/videoconferência, videoprojector, software de publicação assistida por computador, software de <i>mind mapping</i>.</p>
---	--	--	--

Contexto	Critérios de Avaliação
<p>As características de um grupo de trabalho: número e contexto cultural dos membros, líder, papel do/a assistente, etc. Uma situação profissional vivida por este grupo, com possíveis: incidentes imprevistos, perturbações, uma situação de conflito ou tensões potenciais no seio do grupo. Um objectivo de trabalho que implique trabalho colaborativo. Processos e procedimentos de trabalho possivelmente inadequados. O acesso a um espaço de trabalho colaborativo. Um contexto de reunião ou uma situação que implique a organização de uma reunião. Um conjunto de limitações quanto a espaço, tempo, custos, etc. Um modelo de acta/relatório ou uma sinopse do Manual de Normas Gráficas/Imagem Corporativa da empresa.</p> <p>Software de publicação assistida por computador, software de <i>mind mapping</i> e um vídeo projector. O acesso a uma plataforma de reunião a distância/videoconferência.</p>	<p>Eficácia da análise dos fenómenos preponderantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação dos factores influenciadores do funcionamento e produtividade do grupo; - Identificação dos interesses de cada interveniente; - Relevância da análise do próprio comportamento dentro do grupo; - Identificação dos tipos de conflitos em jogo e suas fontes. <p>Realismo das acções desenhadas para melhorar o funcionamento do grupo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso ponderado dos meios de resolução de conflitos; - Eficiência na condução do trabalho colaborativo; - Escolha ponderada das ferramentas adequadas ao trabalho colaborativo. <p>Qualidade da gestão da reunião:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação das questões abrangidas na reunião; - Respeito pelos constrangimentos/limitações; - Coerência e eficácia dos procedimentos; - Disponibilização de recursos adequados (materiais e informacionais); - Qualidade do material de apoio preparado; - Qualidade da condução da reunião. <p>Eficiência a tomar notas.</p>

(A1.A3a. Assegurar a interface entre o(s) gestor(es)/chefia(s) e o ambiente de trabalho (interno, externo) recorrendo à língua materna)

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
A1 A3a T1. Criar, manter e activar uma rede de contactos (interna e externamente, e usando a língua materna)	<p>Criar uma rede de contactos profissionais</p> <p>Estabelecer contactos e manter relações formais ou informais</p> <p>Detectar ou reunir especialistas</p> <p>Partilhar informação</p>	<p>Identificar os papéis e aptidões dos intervenientes.</p>	<p>Dimensão de gestão</p> <p>Tipos de comunicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - comunicação interna/externa; - comunicação estratégica/operacional, - comunicação institucional, global; - comunicação formal/informal. <p>Imagem corporativa, valores e cultura.</p>
A1 A3a T2. Acolher e informar na língua materna	<p>Comunicar com um visitante</p> <p>Encaminhar e orientar um visitante</p> <p>Adaptar a sua comunicação ao interlocutor</p> <p>Estabelecer comunicação informal com um visitante</p> <p>Respeitar os princípios, os valores e a imagem da organização</p> <p>Filtrar pedidos</p>	<p>Identificar os valores e imagem da organização.</p> <p>Lidar com a diferença cultural.</p>	<p>Dimensão relacional</p> <p>Rede de relações internas, externas e internacionais.</p> <p>Linha de argumentação/manipulação (tipos de argumentos).</p> <p>Comunicação verbal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - comunicação intercultural; - comportamento interpessoal no trabalho; - técnicas de filtragem; - assertividade; - escuta activa, empatia. <p>Comunicação escrita:</p>
A1 A3a T3. Comunicar por escrito usando a língua materna	<p>Escolher os meios de comunicação</p> <p>Estruturar, redigir e formatar todos os tipos de documentos (para uso interno e externo)</p> <p>Respeitar o manual de normas gráficas/imagem corporativa da empresa</p> <p>Verificar a sua produção e a dos outros</p>	<p>Identificar a finalidade e os procedimentos para comunicar</p> <p>Determinar a forma e estrutura de um documento escrito</p> <p>Aplicar as funcionalidades de escrita, de correcção e formatação disponibilizadas por software de processamento e impressão de texto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - modos, recursos e processo de distribuição; - vocabulário, sintaxe e ortografia; - normas e convenções em matéria de escrita profissional; - procedimentos de controlo de qualidade; - normas e convenções específicas para o correio electrónico. <p>Negociação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tipos de negociação; - preparação (margem de manobra, interesses contraditórios, questões, antecipação de objecções); - representação/discussão, opiniões/factos, demonstração; - depoimentos;

<p>A1 A3a T4. Negociar na língua materna</p>	<p>Preparar os apoios necessários para a negociação Apresentar os seus pontos de vista e lidar com as objecções Procurar acordos Reformular os termos do acordo</p>	<p>Tomar em linha de conta o contexto da negociação (interesses dos intervenientes, margem de manobra, diferenças culturais) Distinguir potenciais objecções Detectar técnicas de manipulação</p>	<p>- termos do acordo (consenso, ajustamento, concessão, compromisso).</p> <p>Dimensão técnica (relação com o objectivo 1) Manual de normas gráficas/imagem corporativa. Modelos de documentos. Funcionalidades das ferramentas de comunicação: - telefone; - fax; - e-mail. Funcionalidades do software de processamento e impressão de documentos.</p>
<p>Contexto</p>		<p>CrITÉrios de Avaliação</p>	
<p>Uma situação de comunicação num contexto caracterizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a imagem e cultura da organização; - os interesses da organização e os intervenientes envolvidos no processo de comunicação; - interlocutores internos ou externos com um identidade e cultura específicas; - o grau de <i>empowerment</i>: margem de manobra; necessidades de comunicação, de informação, de apoio especializado ou de cooperação; - interações entre intervenientes possuidores de técnicas de influência (possivelmente manipuladoras), implicando que um acordo entre as partes/intervenientes tenha de ser atingido. <p>Instruções sobre o que fazer.</p> <p>Agendas, livros de contactos, directórios, organogramas, planos internos, bases de dados e ferramentas de pesquisa associadas. Um browser Internet, uma conta de e-mail, software de gestão de bases de dados relacionais e software cliente SQL. Modelos de documentos e sinopses do Manual de Normas Gráficas/Imagem Corporativa da empresa. Dicionários e gramáticas (online ou em livro) para a língua materna.</p>		<p>Qualidade da análise da situação de comunicação.</p> <p>Ajustamento do comportamento ao contexto profissional, interpessoal e intercultural:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conduta adequada face às necessidades/requisitos e contexto; - Qualidade da escuta activa; - Pertinência no uso de técnicas de filtragem. <p>Adequação da rede de contactos profissionais criada.</p> <p>Qualidade da comunicação escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiência na escolha e uso dos vários meios de comunicação; - Discurso, sintaxe e tipo de linguagem em concordância com o uso profissional; - Observância das regras ortográficas e gramaticais; - Cumprimento com os padrões da organização relativamente a apresentações ou com as normas gráficas/imagem corporativa da organização. <p>Qualidade da negociação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relevância na detecção de métodos de influência e potencial manipulação; - Eficácia da linha de argumentação e do tratamento de objecções; - Adequação das soluções encontradas; - Exactidão na reformulação dos termos do acordo. 	

UNIDADE 2: COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PROFISSIONAIS EM LÍNGUAS ESTRANGEIRAS

(A1.A3b. Assegurar a interface entre o(s) gestor(es)/chefia(s) e o ambiente de trabalho num plano internacional)

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
A1 A3b T1. Criar, manter e activar uma rede internacional de contactos usando línguas estrangeiras	Estabelecer contactos e manter relações formais ou informais Partilhar informação	Identificar as questões interculturais em jogo	<p>Dimensão de gestão (relação com a Unidade 1)</p> <p>Dimensão relacional (relação com a Unidade 1)</p> <p>Comunicação verbal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - comunicação intercultural; - comportamento profissional interpessoal esperado (consoante a língua/cultura em questão); - técnicas de filtragem. <p>Comunicação escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - modos, recursos e processo de distribuição; - vocabulário, sintaxe e ortografia; - Especificidades em matéria de escrita no trabalho, incluindo e-mail; - Procedimentos de controlo de qualidade. <p>Negociação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - técnicas/práticas/estilos de negociação aceite consoante o contexto cultural do interlocutor. <p>Dimensão técnica (relação com o objectivo 2 do Perfil Profissional)</p> <p>Manual de normas gráficas/imagem corporativa. Modelos de documentos. Funcionalidades das ferramentas de comunicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - telefone;
A1 A3b T2. Acolher e informar em línguas estrangeiras	Comunicar com um visitante estrangeiro Encaminhar e orientar um visitante estrangeiro Adaptar a sua comunicação ao contexto cultural do visitante Estabelecer comunicação informal com um visitante estrangeiro Respeitar os princípios, os valores e a imagem da organização Filtrar pedidos Clarificar e verificar regularmente a compreensão e sintetizar, sempre que se encontre numa situação de comunicação oral em que os intervenientes não estão a utilizar a sua língua-mãe	Identificar os valores e imagem da organização Lidar com a diferença cultural Identificar as suas próprias referências culturais e o efeito destas no comportamento	

<p>A1 A3b T3. Comunicar por escrito em línguas estrangeiras</p>	<p>Escolher os meios de comunicação Estruturar, redigir e formatar todos os tipos de documentos Respeitar o manual de normas gráficas/imagem corporativa da empresa Verificar a sua produção e a dos outros</p>	<p>Identificar a finalidade e os procedimentos para comunicar Determinar a forma e estrutura de um documento escrito Aplicar as funcionalidades de escrita, de correcção e formatação disponibilizadas por software de processamento e impressão de texto Tomar em linha de conta as diferenças culturais e efeito destas na comunicação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - fax; - e-mail. <p>Funcionalidades do software de processamento e impressão de documentos.</p>
<p>A1 A3b T4. Negociar em línguas estrangeiras</p>	<p>Preparar os apoios necessários para a negociação Apresentar os seus pontos de vista e lidar com as objecções Procurar acordos Reformular os termos do acordo</p>	<p>Tomar em linha de conta o contexto da negociação (interesses dos intervenientes, margem de manobra, diferenças culturais) Distinguir potenciais objecções Detectar técnicas de manipulação</p>	

Contexto	Critérios de Avaliação
<p>Uma situação de comunicação num contexto caracterizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a imagem e cultura da organização; - os interesses da organização; - os intervenientes envolvidos no processo de comunicação; interlocutores nacionais e estrangeiros internos ou externos com uma identidade e cultura específicas; - o grau de <i>empowerment</i>: margem de manobra; necessidades de comunicação, de informação, de apoio especializado ou de cooperação; - interações entre intervenientes nacionais e estrangeiros possuidores de técnicas de influência (possivelmente manipuladoras), implicando que um acordo entre partes/intervenientes tenha de ser atingido. <p>Instruções sobre o que fazer, implicando que se comunique na língua estrangeira em questão.</p> <p>Agendas, livros de contactos, directórios, organogramas, planos internos, bases de dados e ferramentas de pesquisa associadas.</p> <p>Um browser Internet, uma conta de e-mail, software de gestão de bases de dados relacionais e software cliente SQL.</p> <p>Modelos de documentos e sinopses do Manual de Normas Gráficas/Imagem Corporativa da empresa.</p> <p>Dicionários e gramáticas (online ou em livro) para a língua estrangeira em questão.</p>	<p>Qualidade da análise da situação de comunicação, nomeadamente a identificação dos factores culturais com influência na situação.</p> <p>Ajustamento do comportamento ao contexto profissional, interpessoal e intercultural</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conduta adequada face às necessidades/requisitos e contexto cultural dos interlocutores; - Qualidade da escuta activa; - Pertinência no uso de técnicas de filtragem tendo em consideração as diferenças culturais. <p>Adequação da rede de contactos profissionais criada.</p> <p>Qualidade da comunicação escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiência na escolha e uso dos vários meios de comunicação; - Discurso, sintaxe e tipo de linguagem em concordância com o uso profissional e contexto cultural do interlocutor; - Observância das regras ortográficas e gramaticais da língua estrangeira em questão; - Cumprimento com os padrões da organização relativamente a apresentações ou com as normas gráficas/imagem corporativa da organização. <p>Qualidade da negociação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relevância na detecção de métodos de influência e potencial manipulação; - Eficácia da linha de argumentação e do tratamento de objecções; - Adequação das soluções encontradas; - Exactidão na reformulação dos termos do acordo; - Abordagem adequada tendo em consideração às diferenças culturais presentes.

UNIDADE 3: APOIO À TOMADA DE DECISÃO

(A3 – A1-A2-A3- Identificar um problema ou necessidade, propor soluções e garantir o acompanhamento da decisão)

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
A3.A1.T1. Detectar uma necessidade ou um problema	Tornar explícito o requisito, problema ou necessidade Recolher informação Preparar um diagnóstico	Detectar um problema, um requisito ou necessidade Aplicar um método de análise Identificar as causas do malfuncionamento	<p>Dimensão de gestão A gestão das organizações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conceito de gestão organizacional; - orçamentação, verificação, regulação; - desempenho: abordagens, avaliação. <p>Tomada de decisão: níveis de decisão, processo de tomada de decisão.</p> <p>Dimensão relacional Linha de argumentação. Relatório.</p> <p>Dimensão técnica Resolução de problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conceito de problema, tipologia; - método de resolução de problemas; - ferramentas de definição do problema; - ferramentas de pesquisa e análise de causas; - ferramentas de processamento e análise de informação. <p>Correcção de problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pesquisa, análise e apresentação de soluções; - técnicas e ferramentas de criatividade; - ferramentas de comparação e simulação; - folha de cálculo e gráficos: construção de folhas de cálculo; simulação e análise de soluções; - software de <i>mind mapping</i>: criação, modificação e utilização de <i>mind maps</i>.
A3.A1.T2. Analisar uma necessidade ou um problema	Definir os objectivos a atingir Elencar as limitações de tempo, qualidade e recursos Elencar as oportunidades e riscos	Avaliar as questões em jogo Hierarquizar objectivos Identificar as limitações, oportunidades e riscos, em linha com os objectivos	
A3.A2.T1. Procurar soluções	Elencar as melhores práticas Fazer um inventário de soluções	Identificar as soluções existentes Procurar ideias novas Usar técnicas de criatividade	
A3.A2.T2. Analisar as soluções	Comparar soluções Avaliar custos Verificar a probabilidade dos resultados	Definir critérios de comparação Usar métodos e ferramentas de simulação Interpretar os resultados	
A3.A2.T3. Apresentar as soluções	Justificar as soluções propostas Redigir um relatório de análise	Aplicar técnicas de argumentação	
A3.A3.T1. Definir um plano de acção	Planear tarefas Sugerir a divisão de tarefas dentro do grupo Preparar um orçamento	Identificar etapas, prazos e prioridades Identificar as aptidões dentro do grupo Usar as funcionalidades de gestão de projectos e de processamento de informação quantitativa	

A3.A3.T2. Estabelecer um conjunto de instrumentos de medida	Conceber um instrumento de monitorização do plano de acção Completar o instrumento de monitorização do plano de acção	Definir critérios e indicadores Usar as funcionalidades de cálculo e apresentação de dados	Cálculo de custos: - custos directos, custos indirectos; - custo absoluto, custo variável, custo fixo; Métodos e ferramentas de organização do trabalho: - mapa/quadro com divisão de tarefas; - calendarização: tarefas, duração, prazo, prioridades, sincronia, método do caminho crítico, margens; - software de gestão de projectos: calendarização, gestão de tarefas, tempo e documentos.
A3.A3.T3. Alertar e propor medidas correctivas	Dar um alerta Fazer um relatório Formular medidas correctivas	Comparar o previsto e o realizado Interpretar disparidades	
Contexto		CrITÉrios de Avaliação	
<p>Uma situação profissional num contexto onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - há que lidar com um requisito, um pedido ou um problema para resolver; - é possível uma identificação de constrangimentos e de oportunidades; - são fornecidos elementos sobre uma decisão que deverá ser acompanhada. <p>A informação quantitativa e qualitativa (aptidões, recursos, procedimentos) necessária para tratar o pedido ou o problema.</p> <p>Um computador pessoal de rede ligado à internet, equipado com:</p> <ul style="list-style-type: none"> - um pacote de software empresarial (processador de texto, folha de cálculo); - software de criatividade; - um interface gráfico ou um software cliente SQL com acesso aos dados do sistema de informação da entidade; - um software de gestão de projectos. 		<p>Pertinência e exactidão do diagnóstico: variáveis em jogo, objectivos, constrangimentos, oportunidades.</p> <p>Validade das simulações e avaliação das soluções propostas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pertinência das metodologias e ferramentas utilizadas para simulação e desenvolvimento de ideias criativas; - fiabilidade dos resultados; - pertinência das avaliações e comparações efectuadas; - fiabilidade da estimativa de custos apresentada. <p>Adequação do plano de acção aos constrangimentos e oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pertinência dos critérios, indicadores e alertas propostos no instrumento de monitorização do plano de acção, assim como da informação destacada; - uso ponderado de metodologias e ferramentas de gestão de tempo e dos recursos de hardware e software disponíveis. <p>Adequação e realismo das medidas correctivas.</p> <p>Qualidade do relatório de análise ou do memorando (argumentação, expressão, legibilidade).</p>	

UNIDADE 4: MELHORIA DA ORGANIZAÇÃO DA ENTIDADE
(A4.A2. Contribuir para melhorar a organização da entidade)

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
A4 A2 T1 Participar na elaboração e implementação de procedimentos administrativos	Formalizar procedimentos Implementar um circuito documental Assegurar que os procedimentos são correctamente aplicados Sugerir melhorias nos procedimentos existentes Promover as modificações trazidas aos processos de trabalho	Analisar o processo de trabalho Idealizar a lógica para um circuito documental Aplicar ferramentas para a formalização de processos	Dimensão de gestão Os processos de negócio da organização. Relações com clientes/fornecedores internos. Eficiência administrativa. Gestão da Qualidade Total. Trabalho colaborativo. Grupos de projecto. Desempenho colectivo.

<p>A4 A2 T2 Participar na coordenação de actividades dos membros da entidade</p>	<p>Planear tarefas Definir regras e parâmetros para a distribuição de informação e assegurar que estes são cumpridos Organizar a partilha e protecção de dados e documentos Disponibilizar feedback através da redacção e apresentação de um relatório de progresso Supervisionar trabalho colaborativo</p>	<p>Identificar e cumprir com os objectivos Identificar as actividades e requisitos para a disponibilização de informação aos membros da entidade Identificar e gerir prioridades Implementar ferramentas administrativas para um local de trabalho colaborativo</p>	<p>Dimensão relacional Dinâmicas de acção colectiva: - interacção, interdependência; - cooperação e estratégias de poder. Grupos de produção dentro da entidade. Comunicação do projecto colectivo: gestão da comunicação entre membros do grupo, relatórios para os <i>stakeholders</i>.</p> <p>Dimensão técnica Métodos de observação de práticas de trabalho. Componentes de um processo administrativo. Processos - procedimentos de análise. Ferramentas para análise e apresentação de um processo administrativo. Ferramentas para a melhoria: tabelas de causas/soluções, técnicas de criatividade. Informatização dos processos: Pacotes de software integrado de gestão <i>Gestão de Workflow</i> Coordenação de actividades: - Ferramentas de organização do trabalho; - Ferramentas de planeamento e monitorização de actividades; - Organização de actividades; - Gestão de dados partilhados (directórios, bases de dados, folhas de cálculo e documentos); - Tecnologias ao serviço do trabalho colaborativo; - Administração de um espaço de trabalho colaborativo. O grupo de projecto: - Preparação do projecto: especificações, orçamento projectado, fluxograma de tarefas, ferramentas de planeamento e calendarização; - Monitorização do projecto: instrumento de monitorização do plano de acção; - Software de gestão de projectos.</p>
--	---	---	--

Contexto	Critérios de Avaliação
<p>Uma situação profissional num contexto que apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a descrição de um processo de trabalho administrativo; - informação relativa ao cumprimento de várias tarefas; - os padrões e convenções específicos da organização para a apresentação gráfica de procedimentos; - informação relativa à evolução dos processos de trabalho; - a descrição de situações de trabalho que exigem coordenação entre os envolvidos, - os constrangimentos (materiais, humanos, financeiros). <p>Um ambiente tecnológico onde é possível:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aceder a uma plataforma Web de trabalho colaborativo, facilitando a partilha de documentos, informação e recursos entre os membros da entidade; - aceder a bases de dados. 	<p>Análise do processo de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação dos malfuncionamentos ou desenvolvimentos; - Clareza na representação do processo ou do procedimento; - Ponderação das condições e prazos. <p>Relevância das acções correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificação do respeito pelos procedimentos; - Ponderação das aptidões e equilíbrio na divisão de tarefas; - Utilização e administração adequada de uma plataforma de trabalho colaborativa.

(A2.A4. Contribuir para a qualidade do sistema de informação)

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
A2.A4.T1. Optimizar a circulação de informação	<p>Representar circuitos de informação</p> <p>Criar e melhorar procedimentos de difusão de informação</p> <p>Difundir e explicar os procedimentos</p> <p>Actualizar listas de distribuição de informação e directórios</p> <p>Monitorizar o processo de difusão de informação</p>	<p>Identificar os destinatários da informação</p> <p>Identificar os circuitos de informação</p>	<p>Dimensão de gestão</p> <p>Pessoal e informação envolvidos: poder e riscos em jogo, margem de manobra.</p> <p>Regras de ética no âmbito das funções de Assistente.</p> <p>Dimensão técnica</p> <p>As formas e meios de difusão de informação.</p> <p>Definição e funções do sistema de informação.</p> <p>A representação dos fluxos de informação.</p> <p>Redes informáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serviços de rede disponíveis; - Equipamento de interligação; - Protocolo de endereçamento e interligação de redes; - Arquitectura técnica e funcional de uma rede local com ligação à internet; - Arquitectura de servidor-cliente; - Segurança das redes.
A2.A4.T2. Participar no desenvolvimento do sistema de informação	<p>Representar procedimentos e fluxos de informação</p> <p>Sugerir melhorias e argumentar a favor destas</p>	<p>Determinar a sua posição dentro da entidade e dos seus processos</p> <p>Identificar necessidades</p> <p>Analisar circuitos de informação</p>	
A2.A4.T3. Participar na segurança do sistema de informação	<p>Participar na gestão dos direitos de acesso</p> <p>Gerir o back-up de informação</p> <p>Controlar a integridade e a confidencialidade da informação</p> <p>Formular propostas de melhoria relativas aos postos de trabalho e à entidade/departamento</p>	<p>Tomar em linha de conta os procedimentos e meios de tornar o sistema de informação seguro</p> <p>Detectar disfuncionamentos</p>	

Contexto	Critérios de Avaliação
<p>Uma situação exigindo a organização de procedimentos de difusão de informação e especificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - os fluxos de informação; - os intervenientes envolvidos; - as regras de acesso à informação; - os procedimentos para difusão da informação. <p>um ambiente de trabalho digital e em rede disponibilizando funcionalidades de escritório;</p> <ul style="list-style-type: none"> - directórios ou listas de endereços. <p>Uma situação administrativa na qual os gestores do sistema de informação e os membros do departamento questionam-se reciprocamente sobre a evolução do SI (Sistema de Informação).</p> <p>A situação específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - os processos analisados e os recursos do sistema de informação relacionados; - os programas/software e os procedimentos em vigor; - os papéis e tarefas dos membros da entidade/departamento, as permissões de acesso aos dados de cada um; - os constrangimentos do gestor do SI e as expectativas dos utilizadores; - os recursos e procedimentos para proteger a informação e o sistema de informação; - a arquitectura técnica e funcional de suporte. 	<p>Qualidade da análise crítica dos procedimentos e prática corrente da empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exactidão da metodologia utilizada para análise da situação; - Conformidade com o contexto administrativo e de gestão; - Observância das regras de segurança; - Respeito pelos constrangimentos; - Identificação de malfuncionamentos ou possibilidades de melhoria dos procedimentos utilizados. <p>Pertinência das propostas e decisões:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Circulação e explanação dos novos procedimentos; - Aplicação das regras de circulação (confidencialidade, fiabilidade, prazos) <p>Eficácia no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação disponíveis.</p>

UNIDADE 5: ORGANIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES DO(S) GESTOR(ES)/CHEFIA(S)

(A4-A1: Apoiar o(s) gestor(es)/chefia(s) nas suas actividades nacionais e internacionais)

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
A4.A1.T1. Preparar e acompanhar as actividades do(s) gestor(es)/chefia(s)	Tomar decisões operacionais Responder a situações urgentes ou imprevistas Antecipar as necessidades de assistência	Identificar o estilo de gestão do(s) gestor(es)/chefia(s) Integrar as questões em jogo, os constrangimentos e as prioridades Avaliar o seu próprio campo de responsabilidades	Dimensão de gestão Estilos de gestão. Decisões estratégicas/operacionais. Delegação, colaboração. Dimensão relacional Estatuto e papéis dos intervenientes. Mediação.
A4.A1.T2. Manter e organizar agendas pessoais e partilhadas	Planear actividades Gerir conflitos de agenda Responder a situações urgentes ou imprevistas Antecipar e monitorizar eventos	Usar as funcionalidades de uma agenda electrónica, individual ou partilhada	Resolução de conflitos. Linha de argumentação. Negociação.

<p>A4.A1.T3. Organizar deslocações</p>	<p>Criar suportes de apoio para a recolha de informação relativa a viagens Aplicar e fazer aplicar os procedimentos relativos a viagens Optimizar custos Tratar de reservas e formalidades administrativas relacionadas com viagens domésticos ou ao estrangeiro Negociar com os fornecedores de serviços de viagem Aconselhar os viajantes da entidade Estabelecer e monitorizar um plano/itinerário de viagem Procurar informação sobre a cultura e hábitos empresariais locais Preparar e transmitir aos viajantes informação escrita sobre a cultura e hábitos empresariais locais a ter em conta</p>	<p>Integrar as necessidades e os constrangimentos da viagem Identificar recursos e parceiros</p>	<p>Dimensão técnica</p> <p>O posto de trabalho do/a assistente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caracterização; - organograma, tarefas, funções; - aspectos materiais; - organização do posto de trabalho; - recursos para a monitorização da acção do gestor. <p>Gestão do tempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prioridades, urgências, interrupções, incidentes imprevistos; - hierarquização de tarefas. <p>Funcionalidades das agendas electrónicas. Procedimentos de viagem. Preparação e monitorização da viagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - formalidades administrativas; - fornecedores de serviços; - ferramentas para pesquisa de informação relativa a viagens: motores de busca, serviços de planeamento, cálculo de itinerários (seguros, fuso horário, vistos, vacinação, etc.); - plano / itinerário de viagem. <p>Gestão financeira da viagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - componentes do custo da viagem; - controle de custos e da documentação de despesa da viagem; - moeda, câmbio.
---	---	--	--

Contexto	Critérios de Avaliação
<p>Um contexto profissional que especifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - as tarefas do gestor ou grupo de trabalho, a posição do/a assistente na estrutura, as suas tarefas, o grau de <i>empowerment</i>/delegação; - as acções a serem preparadas ou geridas; - a natureza das tarefas a realizar; - os constrangimentos quanto a prazos, implementação, qualidade, recursos e custos; - os procedimentos relativos a viagens (habituais ou ocasionais) do gestor, de outros funcionários da entidade ou de parceiros externos nacionais ou estrangeiros; - os procedimentos existentes e as restrições impostas pela organização (custos, meios de transporte). <p>O acesso a agendas electrónicas individuais ou partilhadas. Recursos disponíveis em formato papel ou online: catálogos, planos, itinerários, informação de embaixadas, operadores turísticos, agências de viagens relativamente a transporte e alojamento.</p>	<p>Relevância da análise do contexto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação exacta das questões em jogo, constrangimentos e prioridades; - Detecção e formulação de uma necessidade de assistência; - Observância da margem de manobra <p>Relevância das iniciativas de assistência face a uma situação de urgência ou um imprevisto. Uso sensato das ferramentas de gestão de tempo e uso eficiente das agendas electrónicas.</p> <p>Seleção adequada das várias propostas de fornecedores. Resultado positivo das negociações com um fornecedor de serviços.</p> <p>Adequação do plano de viagem aos requisitos do viajante. Fiabilidade do itinerário de viagem</p>

UNIDADE 6: GESTÃO DOS RECURSOS MATERIAIS DE UM DEPARTAMENTO

(A5-A2: Gerir os recursos materiais de um departamento administrativo)

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
A5.A2.T1. Planear a organização do espaço no escritório	Organizar o espaço do escritório Assegurar a conformidade com princípios ergonómicos	Assimilar as disposições legais relativas às condições de trabalho (saúde, segurança e doenças profissionais) Identificar constrangimentos e objectivos	Dimensão de gestão Disposição do local de trabalho: <ul style="list-style-type: none"> - Saúde e segurança no trabalho. - Aspectos ergonómicos. - Problemas de saúde e segurança relacionados com o trabalho administrativo. - Disposições legais. - Tipos de disposição (fixa ou móvel).
A5.A2.T2. Elaborar e monitorizar o orçamento operacional do departamento (“entidade”)	Estabelecer e monitorizar o orçamento Optimizar custos	Identificar e integrar princípios de gestão em matéria orçamental Identificar as componentes do orçamento	Gerir a compra de pequenos consumíveis e material de escritório: <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de inventários. Dimensão relacional Negociação com fornecedores Relações com organismos de inspecção e fiscalização laboral internos ou estatais Negociação e apresentação de argumentos nas fases de

<p>A5.A2.T3. Gerir a aquisição e fornecimento de pequenos artigos de escritório e economato</p>	<p>Assegurar uma gestão óptima de stocks Obter propostas de fornecedores Negociar condições de fornecimento Optimizar custos Monitorizar o processo de entrega de encomendas</p>	<p>Discriminar as necessidades Determinar as margens de negociação Identificar custos</p>	<p>preparação e acompanhamento do orçamento operacional da entidade/departamento.</p> <p>Dimensão técnica Monitorização do inventário: - níveis de stock, stock de segurança; - métodos de gestão de inventários; - procedimentos de monitorização. Monitorização dos aprovisionamentos: - distinção entre a aquisição de pequenos consumíveis e a aquisição de activos fixos; - procedimentos para a aquisição de material de escritório e pequenos consumíveis; - verificação da consistência da cadeia documental: ordem de compra, guia de transporte, factura, recibo; - verificação de uma factura: menções obrigatórias, IVA, descontos financeiros ou comerciais; - registo de uma factura. - Disposição do local de trabalho: fontes de informação, factores do ambiente de trabalho.</p> <p>Preparação e monitorização do orçamento operacional da entidade/departamento: custos administrativos, orçamento, acompanhamento da execução orçamental.</p>
--	--	---	--

Contexto	Critérios de Avaliação
<p>Uma situação profissional num contexto com:</p> <ul style="list-style-type: none"> - instruções, constrangimentos legais, organizacionais e orçamentais; - mudanças na organização de um dado espaço (deslocalização, entrada de novos elementos na equipa, novo equipamento, novas regras ergonómicas); - procedimentos para orçamentação e compra de material de escritório; - ordens de compra, a lista de material a gerir, ritmo de saída de stock, fontes de informação relativas a fornecedores. <p><i>Para todas as actividades:</i></p> <p>Um computador pessoal de rede ligado à internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - equipado com um Web browser, uma conta pessoal de e-mail e um pacote de software empresarial (processador de texto, folha de cálculo); - permitindo o acesso aos dados do sistema de informação da organização, através do acesso a um sistema de gestão de bases de dados relacionais com software cliente SQL; através de um módulo especializado disponível nos programas informáticos da empresa; ou através da intranet. 	<p>Relevância da análise da situação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - eficácia das escolhas efectuadas e da sua justificação; - ponderação dos constrangimentos em matéria de ergonomia, higiene e segurança. <p>Coerência da proposta apresentada para reorganização do espaço.</p> <p>Optimização das condições de compra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ausência de rupturas de stocks; - Rigor na monitorização das compras; - Verificação rigorosa dos fornecimentos e documentos associados. <p>Consideração dos dados relativos a compras existentes no sistema de informação.</p>

UNIDADE 7: ORGANIZAÇÃO DE UM EVENTO

(A5-A3: Organizar um evento)

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
A5.A3.T1. Assegurar a logística	Elaborar um cronograma de desenvolvimento do evento Organizar as condições materiais Estabelecer procedimentos de monitorização	Identificar os requisitos relativos ao evento Ter em linha de conta os constrangimentos Seleccionar recursos internos e/ou externos	<p>Dimensão de gestão</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questões em jogo na organização de um evento. <p>Dimensão relacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Negociação e argumentação; - Comunicação do evento; - Relação com a comunicação social.
A5.A3.T2. Assegurar as comunicações nacionais e internacionais	Informar os intervenientes Criar material de comunicação adequado, interna ou externamente Disponibilizar um serviço de recepção Gerir o relacionamento entre os oradores, o público e a imprensa	Avaliar as questões em jogo Definir os alvos da comunicação Seleccionar os meios de comunicação Identificar os intervenientes e parceiros do evento Identificar regras de protocolo da empresa	<p>Dimensão técnica</p> <p>Características de um evento. Logística de um evento. Comunicação relacionada com o evento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produção externa de material de comunicação; - Informação interna: folhetos, cartazes; - Press releases; - Dossier de Imprensa; - Meios de comunicação.
A5.A3.T3. Planear e gerir os custos	Optimizar custos Estabelecer e negociar o orçamento Monitorizar o orçamento	Identificar e integrar princípios de gestão em matéria orçamental Identificar as componentes do orçamento	<p>Custos relacionados com o evento. Avaliação de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plano de Monitorização de um evento; - Indicadores de resultados.
A5.A3.T4. Avaliar os resultados	Preparar um plano de monitorização Monitorizar os resultados	Identificar indicadores pertinentes Analisar os resultados	

Contexto	Critérios de avaliação
<p>Uma situação profissional num contexto onde um evento tenha de ser organizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - público-alvo e objectivos a serem alcançados (comerciais, imagem corporativa, etc.); - constrangimentos organizacionais, orçamentais e legais (segurança, autorizações, declarações, etc.); - directrizes relativas à identidade corporativa (Manual de Normas Gráficas, modelos de documentos). <p>Um computador pessoal de rede ligado à internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - equipado com um Web browser, uma conta pessoal de e-mail e um pacote de software empresarial; - permitindo a administração a um espaço dinâmico de publicação na Web. 	<p>Qualidade da análise:</p> <ul style="list-style-type: none"> - exactidão do inventário de requisitos/necessidades e dos recursos necessários; - coerência entre objectivos, públicos-alvo e recursos; - consideração pela cultura da empresa, pelas práticas profissionais, pela natureza do evento e dos públicos-alvo. <p>Proposta de organização do evento incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ferramentas adequadas; - respeito pelos prazos e agendas; - eficácia dos procedimentos de controle; - relevância e eficácia da informação fornecida às diferentes partes envolvidas; - respeito pelos constrangimentos e pela identidade corporativa da organização; - pertinência dos meios de comunicação e informação. <p>Análise crítica dos resultados (qualitativa e quantitativa):</p> <ul style="list-style-type: none"> - relevância dos indicadores escolhidos; - rigor do planeamento, monitorização e justificação orçamental. <p>Pertinência das propostas de melhoria.</p>

UNIDADE 8: GESTÃO ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS

(A5.A1. Garantir a gestão administrativa dos recursos humanos da entidade)

A5.A1.T6. Atualizar dados	Respeitar prazos	Situat a sua actividade em relação a	
Tarefas	Competências	Aptidões	Conhecimentos
A5.A1.T1. Participar no processo de recrutamento (ao nível nacional e internacional)	Participar na gestão do processo de recrutamento Respeitar a confidencialidade do processo de recrutamento Facilitar a integração	Definir este tipo de Recursos Humanos Especificidades de Salaredo laborais Meios de comunicação social	Dimensão de gestão A gestão administrativa do pessoal como componente da Gestão de Recursos Humanos. O processo de gestão do pessoal: intervenientes, fluxos, informação. O sistema de informação dos Recursos Humanos. Monitorização da legislação aplicável. As regras deontológicas e legais de protecção de dados pessoais.
A5.A1.T2. Preparar e acompanhar acções de formação	Organizar acções de formação Garantir o acompanhamento financeiro e administrativo Avaliar as acções desenvolvidas	Identificar o carácter profissional de uma função Estabelecer prioridades	Dimensão relacional Especificidades da comunicação no quadro de um processo de recrutamento. Férias e gestão das faltas do pessoal: negociação, argumentação, gestão de conflitos.
A5.A1.T3. Garantir a monitorização das férias	Compilar constrangimentos e preferências Organizar a continuidade do serviço	Identificar as questões em jogo e os constrangimentos relacionados com a necessidade de garantir a continuidade do serviço	Dimensão técnica Definição da necessidade a que o recrutamento visa responder: competências e aptidões, qualificação, descrição da função. O processo de recrutamento. Fontes de recrutamento internas/externas. Meios de pré-selecção de candidatos. Integração do trabalhador: questões, recursos, formalidades administrativas de contratação. Bases de dados do pessoal.
A5.A1.T4. Gerir tempo de trabalho e férias	Assegurar a monitorização das ausências Sugerir soluções para substituição de pessoal Alertar o superior hierárquico	Identificar as prioridades Identificar as aptidões e competências disponíveis	Formação: - Organização e monitorização da formação: diagnóstico anual de necessidades, plano de formação, meios de monitorização da formação; - Avaliação da formação: ferramentas de avaliação da formação (de reacção, das aprendizagens, de impacto ...).
A5.A1.T5. Participar no processo de informação aos membros da entidade de questões de cariz laboral	Recolher informação de cariz laboral e relativa a obrigações sociais Optimizar a distribuição da informação Explicar Aconselhar	Identificar as fontes de informação Seleccionar informação	Férias e gestão das faltas: - Procedimentos para marcação, planeamento e monitorização de férias

Contexto	Critérios de Avaliação
<p><i>Para todas as actividades:</i> Um computador pessoal de rede ligado à Internet e equipado com:</p> <ul style="list-style-type: none"> - um web browser; - uma conta pessoal de e-mail; - um pacote de software empresarial; - software de gestão de bases de dados relacionais e software cliente SQL, permitindo o acesso ao sistema de informação dos Recursos Humanos da organização. <p>Acesso aos dados da gestão do pessoal através de módulos especializados, de aplicações informáticas específicas para a gestão de recursos humanos ou da intranet da empresa. O quadro jurídico em vigor. Os constrangimentos organizacionais e financeiros e os procedimentos existentes.</p> <p>Uma situação profissional num contexto caracterizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - um pedido de recrutamento; - instruções situando o papel do/a assistente no processo; - informação relativa à função/posto de trabalho; - uma situação de acolhimento de um novo empregado. <p>Uma situação profissional num contexto caracterizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - um plano anual de formação e pedidos individuais de formação; - instruções; - recursos formativos internos e externos. <p>Uma situação profissional especificando os constrangimentos inerentes à necessidade de fornecimento de um serviço continuado e as preferências do pessoal.</p> <p>Uma situação profissional num contexto de ausência, prevista ou não prevista, de um membro da entidade especificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - os constrangimentos inerentes à necessidade de fornecimento de um serviço continuado; 	<p>Recrutamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficácia da análise do pedido de recrutamento; - Respeito pelos procedimentos e limites colocados pela cultura da empresa; - Adequação na escolha dos meios de comunicação; - Qualidade do anúncio (estrutura, conteúdo, forma). <p>Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pertinência na determinação de prioridades (critérios para a selecção dos programas de formação, participantes e prestadores de serviços de formação); - Eficácia das ferramentas de monitorização propostas. <p>Férias e faltas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pertinência do compromisso entre as necessidades da empresa e as expectativas dos empregados; - Adequação das escolhas de substituição (internamente ou recorrendo a pessoal externo). <p>Informação social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exactidão e fiabilidade na identificação de eventos geradores de procura de informação de cariz laboral e social; - Relevância da informação recolhida e disponibilizada; - Eficácia dos procedimentos de monitorização propostos para acompanhar a actualização de informação de cariz laboral e social; - Pertinência da escolha dos meios de informação. <p>Actualização dos dados administrativos do pessoal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exactidão na identificação dos prazos para cumprimento de obrigações sociais por parte da empresa; - Respeito pelas obrigações sociais e seus prazos.

- possibilidades de substituição, quer internamente quer recorrendo a serviços de trabalho temporário.

Uma situação profissional num contexto que apresenta:

- informação concebida para alavancar acções individuais ou colectivas;
- um pedido de explicações ou aconselhamento por parte de um trabalhador sobre os seus direitos e obrigações.

Uma situação profissional num contexto que apresenta informação permitindo a actualização de dados pessoais.

UNIDADE 9: ASSUMIR A RESPONSABILIDADE POR UM DOSSIER, PROCESSO OU PROJECTO ESPECIALIZADO

(A5-A4: Assumir a responsabilidade por um dossier, processo ou projecto especializado)

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
A5.A4.T1. Reunir informações específicas da área de especialidade em causa	Mobilizar os recursos necessários	Identificar os requisitos de informação Identificar fontes úteis Seleccionar e validar a informação	Possíveis áreas de especialidade: comércio internacional, marketing, recursos humanos, comunicação, assuntos jurídicos, etc. Dimensão técnica As áreas de especialidade do/a assistente (natureza, tarefas e profissões). Análise do departamento ou processo de negócio: <ul style="list-style-type: none"> - a organização interna do departamento; - os interlocutores externos e fornecedores de serviços; - o papel do dossier, processo ou projecto especializado na cadeia de processos. O quadro legal específico:
A5.A4.T2. Implementar os métodos de trabalho específicos da área de especialidade em causa	Usar uma terminologia adequada Aplicar procedimentos existentes Implementar métodos eficazes	Identificar a linguagem, métodos e ferramentas específicas da área de especialidade Usar software ou módulos específicos	

<p>A5.A4.T3. Avaliar o seu próprio desempenho</p>	<p>Verificar o cumprimento de prazos e custos Avaliar os resultados obtidos Fazer um relatório</p>	<p>Comparar os resultados com os objectivos Analisar os resultados Regular a sua própria acção</p>	<ul style="list-style-type: none"> - os textos de referência; - as formalidades e documentos obrigatórios. <p>Recursos documentais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - recursos internos; - recursos públicos e profissionais. <p>Linguagem e vocabulário da área de especialidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - papel, fontes; - hábitos profissionais, cultura profissional. <p>O sistema de informação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - processos de negócio: definição, sistemas de informação e aplicações informáticas; - aplicações informáticas empresariais: Sistemas Integrados de Gestão Empresarial (SIGE), Customer Relationship Management (CRM), servidores externos de serviços Web (ASP), sinergia entre aplicações empresariais e ferramentas de TI para escritório. <p>Desempenho individual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - critérios de desempenho individual: eficácia, eficiência, cumprimento de prazos, qualidade administrativa; - verificação e auto-verificação: questões em jogo, modalidades, ferramentas; - os custos da não qualidade; - ferramentas de diagnóstico.
--	--	--	---

Contexto	Critérios de Avaliação
<p>Uma situação num contexto de um departamento caracterizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uma área de especialidade (RH, Comunicação, Jurídico, Marketing, etc); - a delegação de um dossier, projecto ou processo especializado no/a assistente, - o papel dos vários intervenientes da organização e a divisão de tarefas; - o campo no qual o/a assistente pode desempenhar tarefas (limites e objectivos); - a descrição dos processos de trabalho do departamento (procedimentos, intervenientes, recursos, produção). <p>Um computador pessoal de rede ligado à internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - equipado com um Web browser, uma conta pessoal de e-mail e um pacote de software empresarial; <p>Um computador pessoal de rede com ligação à Internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - equipado com um web browser, uma conta pessoal de e-mail e um pacote de software empresarial; - software de gestão de bases de dados relacionais e software cliente SQL, permitindo o acesso a dados da área de especialidade. 	<p>Qualidade da análise do contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - respeito pelos constrangimentos; - pertinência da análise do processo de trabalho; - identificação dos recursos de informação relativos à área de especialidade; - identificação das competências específicas ao departamento. <p>Pertinência da informação recolhida:</p> <ul style="list-style-type: none"> - coerência da escolha de métodos e ferramentas; - avaliação da informação recolhida. <p>Eficácia da acção:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identificação e uso de vocabulário próprio da área de especialidade; - uso de ferramentas e métodos de trabalho específicos; - clareza e fiabilidade do relatório. <p>Eficácia das propostas de regulação e de auto-avaliação.</p>

UNIDADE 10: TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E APOIO À INFORMAÇÃO

(A2.A1 Pesquisar informação na língua materna e em línguas estrangeiras)

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
A2.A1.T1. Assegurar a pesquisa de informação	Antecipar e avaliar necessidades de informação Desenvolver uma pesquisa documental Desenvolver um inquérito	Identificar requisitos explícitos e implícitos da informação Identificar fontes de informação internas e externas Utilizar os meios de pesquisa de informação Seleccionar e validar a informação Analisar a sua contribuição para manter o(s) gestor(es)/chefia(s) informado(s)	Dimensão de gestão Informação: definição, tipo, forma, estatuto, qualidades, custos, funções. Dimensão técnica Pesquisa de informação: - fontes de informação internas e externas e suas características; - ferramentas e métodos de pesquisa (motores de busca, directórios por assunto, metabusca, grupos de discussão); - critérios de validação de informação. Monitorização de informação: questões em jogo, tipos de monitorização, assuntos sob observação, metodologia. Inquéritos: - metodologia, concepção de questionários, formas de administração, análise, distribuição directa ou cruzada; - software para tratamento de questionários. Bases de dados relacionais: - modelo relacional (dados, relações, restrições de integridade, operadores relacionais para questionários); - esquema das bases de dados (tabela, registo, campo, chave primária, chave externa); - a linguagem das bases de dados; - gestão de utilizadores, grupos de utilizadores; - direitos de acesso aos dados (leitura, escrita, criação, eliminação).
A2.A1.T2. Manter um sistema de monitorização da informação	Estabelecer um método de monitorização Referenciar as suas fontes de informação Valorizar a informação seleccionada Informar o(s) gestor(es)/chefia(s) sobre mudanças e desenvolvimentos significativos	Identificar as áreas sob observação Monitorizar as mudanças e desenvolvimentos significativos	
A2.A1.T3 Partilhar conhecimento	Difundir informação junto dos interessados Respeitar a confidencialidade	Ter consciência das necessidades específicas de informação da entidade Identificar a informação relevante	

(A2.A2 – A3 Produzir e gerir os documentos da entidade)

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
<p>A2.A2.T1. Criar e formatar um documento de natureza administrativa</p>	<p>Produzir um documento de natureza administrativa Produzir, usar e manter modelos de documentos de natureza administrativa Atribuir uma referência a um documento Elaborar e comunicar as condições de utilização dos documentos</p>	<p>Identificar a finalidade do documento Seleccionar informação Determinar um modelo de documento (estrutura e forma) Determinar o conteúdo de um documento administrativo</p>	<p>Em articulação com conhecimento de línguas estrangeiras Dimensão de gestão O documento como meio de comunicação (interlocutores, mensagem, suporte); O documento como meio de armazenamento e transmissão de informação (documento de contexto, documento de ligação); Quadro jurídico. Dimensão técnica <i>O documento:</i> - conceito, tipologia, papel do documento; - estrutura, dados, apresentação; - rastreabilidade e circulação de um documento; - histórico de um documento: gestão das versões, modo de revisão; - protecção e segurança de documentos: através de password, de encriptação. <i>As regras para a produção e padronização de documentos:</i> Padronização da documentação recorrendo às ferramentas de burótica: - cadeias documentais (interacção de documentos como parte de um processo de negócio); - cartas modelo, livros de estilo para parágrafos, formatações, estilo, paginação, etc; - linguagens descritivas: HTML, XML; - manual de normas gráficas da empresa; - sistema de referência de documentos. Padronização de procedimentos recorrendo a Sistemas Integrados de Gestão Empresarial: funções, vantagens, aplicações. Padronização da documentação no contexto das trocas inter-empresariais: o intercâmbio de dados informáticos: definição, padronização, utilizações.</p>

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
<p>A2.A2.T2. Elaborar um dossier documental, um dossier contabilístico ou um dossier de imprensa</p>	<p>Ler de forma rápida e selectiva Estruturar um dossier de imprensa Organizar o acesso à informação</p>	<p>Seleccionar e hierarquizar informação Analisar informação contabilística de síntese Sumarizar informação</p>	<p><i>Contabilidade financeira:</i> Regulamentação em vigor. A importância de uma imagem de rigor, fidedignidade e transparência. O processo de construção, desde os registos contabilísticos às demonstrações financeiras. Apoio a decisores e parceiros. Demonstrações financeiras: - o balanço e sua estrutura; - a demonstração de resultados e sua estrutura. Rácios financeiros: - demonstração de <i>cash flow</i>; - autonomia financeira; - grau de liquidez geral; - prazo médio de recebimentos; - prazo médio de pagamentos; - tempo médio de rotação de existências; - etc. Detalhes do dossier de imprensa: sumário, tabela de conteúdos, paginação, hiperligações, gestão de anexos.</p>
<p>A2.A3.T1. Efectuar a digitalização de um documento</p>	<p>Digitalizar documentos Converter o formato de um documento Comprimir um documento digital Catalogar um documento</p>	<p>Atribuir um formato ao documento (imagem ou conteúdo) Identificar o critério de catalogação</p>	<p>Dimensão de gestão Funções e questões em jogo na gestão documental. As relações entre processamento e gestão de documentos.</p>

<p>A2.A3.T2. Selecionar, registrar, classificar e arquivar os documentos da entidade</p>	<p>Conceber e implementar procedimentos de classificação e pesquisa de documentos Classificar documentos Sugerir uma solução de arquivo Arquivar documentos Arrumar a documentação e os arquivos</p>	<p>Identificar práticas, constrangimentos e requisitos Aplicar critérios de classificação Aplicar critérios para arquivo e destruição</p>	<p>Dimensão técnica A gestão digital de documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - funções (obtenção, classificação, arquivo); - obtenção de documentos (importação, <i>download</i> e digitalização) e reconhecimento óptico; - formatos e denominação dos documentos; - indexação e critérios de indexação de documentos (ex. thesaurus); <p>Procedimentos de classificação e arquivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - recursos materiais, técnicos e financeiros; - organização de arquivos; - ciclo de vida do documento; - obrigações legais.
--	--	---	--

(A4.A2 Contribuir para melhorar a organização da entidade)

Tarefas	Competência	Aptidões	Conhecimentos
<p>A4.A2.T3. Prestar assistência na utilização das tecnologias de informação e de comunicação</p>	<p>Responder a pedidos pontuais de ajuda ou assistência Encaminhar os utilizadores para os recursos e formação existentes Formar os utilizadores nos hábitos, práticas e ferramentas da organização</p>	<p>Manter-se actualizado/a no domínio das tecnologias de informação e comunicação Adquirir conhecimentos recorrendo a soluções de e-learning Apoiar a disponibilização das aplicações de TI aos utilizadores Posicionar-se a si mesmo, enquanto utilizador, no sistema de informação da organização Optimizar práticas Estar atento a evoluções significativas</p>	<p>Dimensão de gestão Tecnologias de informação e comunicação: contribuições e questões em jogo.</p> <p>Dimensão técnica O ambiente de trabalho do/a Assistente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - objectivos: produção, documentação, coordenação, comunicação; - o posto de trabalho (arquitectura de hardware do computador pessoal, periféricos, software); - aspectos ergonómicos do posto de trabalho: hardware, software (incluindo o interface de utilização); - respostas de primeiro nível; - hep-desk informático (pedidos de assistência, apoio online); - A recolha, armazenamento e arquivo de documentos.

Contexto	Critérios de Avaliação
<p>Uma situação num contexto caracterizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - um pedido de informação implícita ou explícita por parte do(s) Gestor(es)/Chefia(s); - a necessidade de uma monitorização de determinada informação para a qual os objectivos estão definidos; - um conjunto de constrangimentos (prazos, custos, etc.). <p>Uma situação que especifica, em particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> - os utilizadores e utilizações a dar a documentos; - procedimentos de difusão de documentos e meios de distribuição; - a função do dossier documental e as condições para o seu acesso; - os utilizadores do dossier de imprensa; - os constrangimentos em termos de volume, tempo e custos. <p>Uma situação administrativa, num contexto de gestão dos documentos de um departamento, caracterizada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a presente organização da gestão de documentos; - os recursos utilizados; - os constrangimentos (jurídicos, económicos, materiais, etc.); - as fontes e utilizações da documentação <p>Um contexto profissional administrativo permitindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a identificação de necessidades ou pedidos de assistência de utilizadores das tecnologias de informação e comunicação; - manuais do utilizador para o software e sistema operativo usados; - acesso ao hel-desk informático; - catálogos de formação. 	<p>Pertinência da análise:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ponderação do contexto administrativo e de gestão; - respeito pelos constrangimentos e requisitos da informação; - definição da área a ser monitorizada. <p>Relevância das fontes e da informação seleccionadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pertinência da escolha e uso de fontes e metodologias de pesquisa; - implementação de procedimentos de monitorização; - eficácia no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) disponíveis. <p>Adaptação das tecnologias aos modelos de documentos e ao sistema de arquivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - eficácia na análise dos procedimentos e práticas empresariais; - adequação dos documentos aos seus requisitos de utilização; - adequação dos documentos aos objectivos, práticas empresariais e manual de normas gráficas/imagem corporativa da empresa; - pertinência e validação das referências atribuídas a um documento; - relevância dos métodos e procedimentos de classificação e arquivo de documentos. <p>Pertinência da assistência:</p> <ul style="list-style-type: none"> - exactidão na identificação da necessidade de assistência; - adaptação da resposta ao pedido; - exactidão dos procedimentos operacionais.

Um ambiente tecnológico em rede, disponibilizando funcionalidades para:

- produção, formatação e criação de modelos de documentos;
- digitalização, reconhecimento óptico de caracteres e indexação de documentos;
- Modelos de documentos e sinopses do Manual de Normas Gráficas/Imagem Corporativa da empresa;
- pesquisa, processamento e formatação da informação
- meios internos e externos de pesquisa de informação
- acesso a uma plataforma/solução de e-learning

Um posto de trabalho ou computador pessoal ligado à internet com:

- um web browser e uma conta pessoal de e-mail;
- um pacote de software de burótica e de comunicação;
- dicionários (digitais);
- software para análise e tratamento de questionários;
- sistema de gestão de bases de dados relacionais com software cliente SQL permitindo o acesso aos dados do sistema de informação da organização.