



**República de Moçambique  
COREP**



## **DOCUMENTO 4**

**Área de Administração e Gestão**

**Curso Médio de Secretariado**

**Qualificação Certificado Vocacional de Nível 3**

**Documentos para a Validação da Qualificação**

**MAPUTO**

**Fevereiro de 2009**



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>Informação para o Registo da Qualificação</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Unidades de Competência Habilidades Genéricas</b> .....	<b>9</b>
	2.1 Relacionar-se socialmente de forma eficaz.....	9
	2.2 Preparar-se para o emprego.....	13
	2.3 Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais.....	16
	2.4 Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa.....	17
	2.5 Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa.....	18
	2.6 Produzir materiais escritos na língua Inglesa.....	19
	2.7 Interpretar o espaço físico em 2-D.....	20
	2.8 Resolver problemas e situações do dia a dia, utilizando números racionais..	22
	2.9 Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo- funcional....	25
	2.10 Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas.....	27
	2.11 Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação.....	29
	2.12 Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples.....	32
<b>3</b>	<b>Unidades de Competência Vocacionais</b> .....	<b>34</b>
	3.1 Aplicar técnicas de comportamento organizacional.....	36
	3.2 Gerir a Agenda.....	39
	3.3 Preparar documentação interna diversa.....	43
	3.4 Gerir o arquivo.....	47
	3.5 Atender o público interno e externo.....	52
	3.6 Realizar a gestão do fluxo documental.....	56
	3.7 Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos.....	58
<b>4</b>	<b>Módulos Habilidades Genéricas</b> .....	<b>60</b>
	4.1 Relacionar-se socialmente de forma eficaz.....	60
	4.2 Preparar-se para o emprego.....	67
	4.3 Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais.....	74
	4.4 Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa.....	82
	4.5 Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa.....	89
	4.6 Produzir materiais escritos na língua Inglesa.....	95
	4.7 Interpretar o espaço físico em 2-D.....	101



4.8	Resolver problemas e situações do dia a dia, utilizando números racionais	108
4.9	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional...	116
4.10	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo com linguagem icónica .....	122
4.11	Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação .....	128
4.12	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples .....	140
<b>5</b>	<b>Módulos Vocacionais .....</b>	<b>150</b>
5.1	<i>Introdução à Gestão de Organizações .....</i>	<i>151</i>
5.2	<i>Preparação de Documentação Administrativa.....</i>	<i>157</i>
5.3	<i>Comportamento Organizacional I.....</i>	<i>164</i>
5.4	<i>Gestão de Arquivo I .....</i>	<i>171</i>
5.5	<i>Atendimento ao Público I .....</i>	<i>176</i>
5.6	<i>Gestão do Fluxo Documental I.....</i>	<i>183</i>
5.7	<i>Gestão de Agenda .....</i>	<i>187</i>
5.8	<i>Estatística Aplicada.....</i>	<i>194</i>
5.9	<i>Comportamento Organizacional II.....</i>	<i>199</i>
5.10	<i>Gestão de Arquivo II.....</i>	<i>206</i>
5.11	<i>Gestão do Fluxo Documental II.....</i>	<i>212</i>
5.12	<i>Atendimento ao Público II.....</i>	<i>216</i>
5.13	<i>Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho.....</i>	<i>222</i>



## 1 Informação para o Registo da Qualificação

Título da Qualificação:		Certificado Vocacional Nível 3 de Secretariado		
Código Nacional:				
Campo:	02 Administração e Gestão	Sub campo:	03 Secretariado	
Nível do QNQP:	QPAG033001	Créditos totais:	120	
Data do registo:		Data da revisão do registo:	Dentro de 5 anos	
Progressão:	Os graduados com esta qualificação serão elegíveis para trabalhar no sector empresarial público e privado como secretários auxiliares de técnicos de uma repartição ou departamento. A aprovação a este nível permite o acesso dos formandos a estudos posteriores no âmbito da qualificação do nível 4 de Secretariado.			
Regras de combinação de módulos				
<b>Módulos de habilidades genéricas:</b> O candidato deve completar um mínimo de 24 <b>créditos</b> .				
<b>Módulos de habilidades vocacionais obrigatórios:</b> O candidato deve completar um mínimo de 84 <b>créditos</b> .				
<b>Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho:</b> O candidato deve completar o mínimo de 12 <b>créditos</b>				
Conteúdo da Qualificação Módulos constantes nesta Qualificação				
Código do Módulo	Código da Unidade de Competência relacionada	Título do Módulo	Número de Créditos	Número de Horas Normativas
<b>Módulos de Habilidades Genéricas</b>				
MO HG013001	UC HG013001	Relacionar-se socialmente de forma eficaz	2	20
MO HG013002	UC HG013002	Preparar-se para o emprego	2	20
MO HG023001	UC HG023001	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	2	20
MO HG023002	UC HG023002	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa	2	20
MO HG023003	UC HG023003	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG023004	UC HG023004	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG033001	UC HG033001	Interpretar o espaço físico em 2-D	2	20
MO HG033002	UC HG033002	Resolver problemas e situações do dia a dia utilizando números racionais	2	20
MO HG043001	UC HG043001	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional	2	20
MO HG043002	UC HG043002	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas	2	20



MO HG053001	UC HG053001	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação	2	20
MO HG053002	UC HG053002	Utilizar aplicações de interface gráficas (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples	2	20
<b>Total</b>			<b>24</b>	<b>240</b>

<b>Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios</b>				
MOAG013001	UCAG013002	Introdução à Gestão de Organizações	4	40
MOAG03001	UCAG033003	Preparação de Documentação Administrativa	6	60
MOAG03002	UCAG033001	Comportamento Organizacional I	8	80
MOAG03003	UCAG033004	Gestão de Arquivo I	8	80
MOAG03004	UCAG033005	Atendimento ao Público I	8	80
MOAG03005	UCAG033006	Gestão do Fluxo Documental I	8	80
MOAG03006	UCAG033002	Gestão de Agenda	7	70
MOAG013003	UCAG013001	Estatística Aplicada	8	80
MOAG03007	UCAG033001	Comportamento Organizacional II	7	70
MOAG03008	UCAG033004	Gestão de Arquivo II	6	60
MOAG03009	UCAG033006	Gestão do Fluxo Documental II	7	70
MOAG03010	UCAG033005	Atendimento ao Público II	7	70
<b>Total</b>			<b>84</b>	<b>840</b>
<b>Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho</b>				
<b>Total</b>			<b>12</b>	<b>120</b>

Grupo (s) alvo	Pontos de saída
Candidatos que terminaram com sucesso a 10ª classe ou o Certificado Vocacional 2	Competências desenvolvidas para realizar tarefas de secretariado auxiliando um técnico, uma repartição ou departamento em qualquer organização, realizando a agenda dos superiores, preparando documentação, gerindo o arquivo, o fluxo documental e o atendimento ao público interno e externo
Candidatos com experiência mínima de 1 ano de trabalho no sector público ou privado na área de Secretariado	



Formas de instrução	
<p>A metodologia da aprendizagem a ser adoptada na facilitação dos módulos desta qualificação deverá privilegiar sessões práticas de simulações, demonstrações, dinâmicas e jogos, complementadas com aulas teóricas na sala de aulas. Esta qualificação pode ser obtida a tempo inteiro, mas deveria também permitir aos formandos empenharem-se em Módulos individuais, se a pressão do trabalho assim o permitir.</p> <p>O reconhecimento de aprendizagem anterior deve ser considerado para os formandos trabalhadores.</p> <p>O ensino à distância também deve ser considerado como uma forma importante de instrução da qualificação em futuros desenvolvimentos.</p>	
Requisitos de instrução	
Instalações e Equipamento	<p>Sala equipada com: mesas, cadeiras; quadro branco; marcadores de quadro branco; retroprojector; computador; data show; <i>flipchart</i>; cavalete para suspensão de <i>flipchart</i>; tela branca para projecção de imagem</p> <p>Escritório simulado totalmente equipado</p> <p>Laboratório de Informática</p> <p>Laboratório de Línguas</p> <p>Biblioteca</p>
Recursos	<p>Computador com acesso à Internet, Sistemas de comunicação on-line (E-mail, Skipe, Messenger, etc.), Impressora, papel A4, Telefone, Fax, Scanner, máquina de fotocópias, máquina de encadernação, CD/DVD-Writer, Softwares de reprodução de dados, base de dados, pastas de arquivo, separadores para arquivo, Agenda física, Agenda Electrónica, Envelopes, Caixas de expediente, Livro de registo de protocolo, dicionários de português e inglês, bibliografia de especialidade.</p>
Duração	<p>Ao longo de 1 ano, 78 semanas, 32 horas por semana, presença sugerida de 5 dias.</p> <p>Cumprimento flexível através da negociação individual com cada empregador e estudantes individuais.</p>



Estratégias de avaliação dos candidatos							
Instrumentos			Ficha de avaliação / Entrevista estruturada	Lista de verificação / Ficha de entrevista estruturada / Apresentação	Lista de verificação / Diário / Livro de registos	Diário / Livro de registos	Estudos de caso / Lista de verificação
Métodos			Correcção e classificação, Entrevista	Observação	Avaliação / Verificação	Verificação	Escrito / Oral
Actividade			Escrita/Oral	Demonstração	Produto	Desempenh o no local de trabalho	Trabalho em grupo (Estudos de caso, Dramatização)
Tipo	Titulo do Módulo	Créditos					
G	Relacionar-se socialmente de forma eficaz	2	✓	✓			✓
G	Preparar-se para o emprego	2	✓	✓			✓
G	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	2	✓	✓			✓
G	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa	2	✓	✓			✓
G	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa	2	✓	✓			✓
G	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2	✓				
G	Interpretar o espaço físico em 2-D	2	✓				
G	Resolver problemas e situações do dia a dia utilizando números racionais	2	✓				
G	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional	2	✓	✓			✓
G	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas	2	✓	✓			✓
G	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação	2	✓				
G	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e	2	✓				



	folhas de cálculo simples						
VO	Introdução à Gestão de Organizações	4	√				
VO	Preparação de Documentação Administrativa	6	√		√		√
VO	Comportamento Organizacional I	8	√	√			√
VO	Gestão de Arquivo I	8	√	√			
VO	Atendimento ao Público I	8	√	√			√
VO	Gestão do Fluxo Documental I	8	√				√
VO	Gestão de Agenda	7	√		√		
VO	Estatística Aplicada	8	√	√	√		√
VO	Comportamento Organizacional II	7	√	√			√
VO	Gestão de Arquivo II	6	√	√			
VO	Gestão do Fluxo Documental II	7	√				√
VO	Atendimento ao Público II	7	√	√			√
<b>Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho</b>							
AIET	Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho	12			√	√	





Semestre	Título do Módulo
<b>Módulos de Habilidades Genéricas</b>	
1º	Relacionar-se socialmente de forma eficaz
1º	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais
1º	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa
1º	Interpretar o espaço físico em 2-D
1º	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional
1º	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação
1º	Relacionar-se socialmente de forma eficaz
2º	Preparar-se para o emprego
2º	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa
2º	Produzir materiais escritos na língua Inglesa
2º	Resolver problemas e situações do dia a dia utilizando números racionais
2º	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas
<b>Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios</b>	
1º	Introdução à Gestão de Organizações
1º	Preparação de Documentação Administrativa
1º	Comportamento Organizacional I
1º	Gestão de Arquivo I
1º	Atendimento ao Público I
1º	Gestão do Fluxo Documental I
2º	Gestão de Agenda
2º	Estatística Aplicada
2º	Comportamento Organizacional II
2º	Gestão de Arquivo II
2º	Gestão do Fluxo Documental II
2º	Atendimento ao Público II
<b>Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho</b>	
1º e 2º	Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho



## 2 Unidades de Competência Habilidades Genéricas

### 2.1 Relacionar-se socialmente de forma eficaz

<b>Título da Unidade de Competência</b>	<b>Relacionar-se socialmente de forma eficaz</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de encontrar as formas mais eficazes de concretizar os objectivos pessoais e das equipas em que está envolvido, através de um relacionamento são com os outros, utilizando escuta activa, comunicação assertiva, procura de complementaridade de papéis e estabelecimento de relações em que todos ganham.			
<b>Código:</b>	UC HG013001	<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Campo:</b>	<b>Habilidades Genéricas</b>	<b>Sub Campo:</b>	<b>Habilidades para a vida</b>
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>Critérios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
1. Fortalecer a auto-estima e respeito pelas opiniões dos outros	<p>a) Consegue identificar os factores de motivação pessoal e os factores que motivam as outras pessoas.</p> <p>b) Percebe como as suas características pessoais são diferentes das características das outras pessoas, no que se refere aos tipos de atitude no trabalho.</p> <p>c) Valoriza as suas características pessoais e dos outros e tira partido das mesmas no contexto do trabalho.</p>	<p>Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos, etc.</p> <p>Contexto profissional: entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho.</p>
	<p><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita/oral</i> Evidência escrita e oral de que o candidato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preenche o instrumento de auto-conhecimento e os comportamentos seus e dos outros que lhe geram satisfação;</li> <li>• Analisa e discute as diferenças pessoais e a sua relevância no contexto profissional e contexto social;</li> <li>• Analisa e discute como as suas fraquezas podem ser complementadas com as forças dos outros;</li> <li>• Elabora um plano de desenvolvimento para colmatar as suas fraquezas; e</li> <li>• Explica aos outros qual o seu valor como pessoa em função das suas características pessoais e história profissional e social.</li> </ul>	
2. Escutar activamente	<p>a) Actua com empatia, mostrando interesse pela pessoa, suas emoções e sentimentos.</p> <p>b) Não interrompe a mensagem do outro, mantendo uma atitude explícita de</p>	<p>Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos.</p> <p>Contexto da formação: aulas,</p>



Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p>suporte e empatia, utilizando sinais não verbais, como o contacto visual, sorriso ou gestos de concordância.</p> <p>c) Não interrompe a mensagem do outro, mantendo uma atitude explícita de suporte e empatia, utilizando sinais não verbais, como o contacto visual, sorriso ou gestos de concordância.</p> <p>d) Coloca questões para identificar as necessidades, interesses, objectivos e sentimentos do interlocutor e reformula a mensagem para garantir que ela foi bem compreendida por si próprio.</p> <p>e) Solicita feed-back, incentiva a resposta imediata e a colocação de dúvidas.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Demonstração/Dramatização</i> Evidências requeridas por simulação, dramatizações ou apenas por observação do comportamento do candidato durante as actividades lectivas e de avaliação, o candidato demonstra ter escuta activa, de acordo com uma lista de verificação para os critérios de desempenho referidos.</p>	<p>trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações.</p> <p>Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo).</p>
<p>3. Comunicar assertivamente</p>	<p>a) Explica o conteúdo do seu ponto de vista, quem, como e quando vai ser afectado pela sua ideia, revelando sem hesitação onde está menos claro no seu próprio pensamento.</p> <p>b) Dá exemplos do que propõe, mesmo sendo hipotéticos ou metafóricos.</p> <p>c) Procura ligar a sua mensagem às mensagens do outro, de forma a facilitar a sua compreensão pelo outro.</p> <p>d) Ajuda o outro a perceber como o seu raciocínio está construído através dos dados e observações que estão na base do raciocínio e colocando perguntas de uma forma que não induza as respostas ou que provoque comportamentos defensivos.</p> <p>e) Demonstra uma boa linguagem corporal durante uma conversa ou numa situação em que é alvo de críticas ou mensagens emocionalmente fortes.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Demonstração/Dramatização</i> Através de simulações, dramatizações ou apenas por observação do comportamento do candidato durante as actividades lectivas e de avaliação, o candidato demonstra ter comunicação assertiva, de acordo com uma lista de verificação para os critérios de desempenho referidos.</p>	<p>Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos.</p> <p>Contexto da formação: aulas, trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações.</p> <p>Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo).</p>



Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
<p>4. Trabalhar em equipa e liderar equipas</p>	<p>a) Percebe as fases necessárias para a formação da equipa e os comportamentos típicos interpessoais e comportamentos típicos do grupo, durante essas fases e consegue identificar em que fase o grupo se encontra e que tipo de apoio necessita para evoluir para outra fase.</p> <p>b) Define papéis formais e informais para os membros da equipa, em função da tarefa a executar e distribui as tarefas de acordo com os papéis formais e informais.</p> <p>c) Gere os conflitos do grupo e aproveita os conflitos para clarificar papéis.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidências escritas, orais, simulação/dramatização</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica como a equipa se vai construindo ao longo das fases, ilustrando a explicação com exemplos práticos;</li> <li>• Com base nos objectivos de uma tarefa, define os papéis, formais e informais, para cada um dos membros de uma equipa de trabalho; e</li> <li>• Após a realização da tarefa, apresenta e discute a importância dos papéis informais no funcionamento da equipa, mostrando como os membros da equipa desempenharam estes papéis.</li> </ul> <p><i>Simulação/dramatização:</i>            Numa situação programada de conflito é utilizando um roteiro pré-definido, gere o conflito presente com vista à solução e discute, após o alcance da solução, quais foram os papéis dos vários membros da equipa que tiveram de ser reajustados.</p>	<p>Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos.</p> <p>Contexto da formação: aulas, trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações.</p> <p>Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo).</p>
<p>5. Estabelecer relações em que todos ganham</p>	<p>a) Obtém informação sobre os interesses e objectivos das partes, identificando os interesses comuns e divergentes.</p> <p>b) Define formas possíveis para estabelecer o acordo e limites da negociação, analisando quem detém mais poder negocial.</p> <p>c) Explora opções em que ambas partes saiam a ganhar e consegue chegar a um acordo satisfatório para todas as partes.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Simulação/dramatização:</i>            Evidências, através de uma simulação/dramatização em grupo, de que o candidato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstra os critérios de</li> </ul>	<p>Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos.</p> <p>Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo).</p>



Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p>desempenho para preparar um encontro de negociação de acordo com uma lista de verificação; e</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Demonstra os critérios de desempenho para dirigir uma reunião de negociação de acordo com uma lista de verificação.</li></ul>	



## 2.2 Preparar-se para o emprego

<b>Título da Unidade de Competência</b>	<b>Preparar-se para o emprego</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de compreender melhor o papel na organização, os objectivos do seu trabalho e garantir uma boa planificação e gestão pessoal do tempo, de forma a atingir o máximo de produtividade e qualidade no seu trabalho pessoal, bem como preparar-se para novos desafios profissionais através da candidatura a emprego e conhecimento das técnicas de tomada de decisões.			
<b>Código:</b>	UC HG013001	<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Campo:</b>	<b>Habilidades Genéricas</b>	<b>Sub Campo:</b>	<b>Habilidades para a vida</b>
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
1. Compreender o seu papel na organização	a) Identifica a sua área de trabalho e a sua ligação com as outras áreas da organização, através de um diagrama. b) Consegue definir as várias actividades da sua área. c) Descreve a sua actividade e percebe a sua importância.	Contexto profissional: contribuição na concretização missão, objectivos e visão organizacionais.
	<b>Evidências Requeridas</b> <i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escrita e orais de que o candidato: <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica a sua área de trabalho e as áreas com que esta se relaciona, desenhando num modelo pré-definido, as ligações sequenciais entre as mesmas através da informação ou produtos que são fornecidos por uma actividade a outra; e</li> <li>Descreve em detalhe a sua actividade, destacando as actividades que mais contribuem para os objectivos da organização.</li> </ul>	
2. Planificar e gerir o tempo de trabalho	a) Identifica todas as tarefas relacionadas com o trabalho individual e classifica as prioridades para as tarefas. b) Mede e gere o tempo necessário para completar cada tarefa e o período do dia e do mês ideal para a mesma. c) Prioriza, na sua agenda, a execução das tarefas e demonstra reservar tempo para tarefas não previstas e mantém a sua agenda actualizada e organizada;. d) Identifica razões e implicações para ser pontual e cumprir com os prazos estabelecidos e possíveis motivos para	Contexto social: planificação e gestão das actividades familiares, de lazer.  Contexto da formação : planificação e gestão das actividades lectivas.  Contexto profissional: planificação e gestão das actividades laborais.



Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p>não cumprir os prazos ou não ser pontual.</p> <p>e) Anota e organiza em tempo útil a informação.</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escrita que o candidato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descreve as tarefas que executa.</li> <li>• Classifica as tarefas de acordo com uma matriz de importância e urgência.</li> <li>• Preenche a sua agenda de acordo com os tempos de execução, o período ideal para a realização das tarefas e as reservas de tempo para tarefas não previstas.</li> <li>• Elabora a síntese de um encontro ou de uma exposição.</li> </ul>	
<p>3. Candidatar-se a um emprego</p>	<p>a) Elabora o CV em função da vaga de trabalho apresentado por diferentes meios.</p> <p>b) Prepara-se adequadamente para uma entrevista de trabalho, questionando-se sobre os aspectos-chave com que se deve preocupar.</p> <p>c) Realiza com sucesso uma entrevista de trabalho.</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escritas de que o candidato elabora, por escrito, o seu CV em função de um anúncio num jornal ou relato de uma conversa.</p> <p><i>Simulação/Dramatização</i> Evidências através de simulação/dramatização:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparação de uma entrevista em que o candidato se questiona sobre quais os aspectos-chave com que se deve preocupar; e</li> <li>• Realização de uma entrevista onde o candidato demonstra, de acordo com uma grelha de observação e comparação, ter as respostas adequadas, manifestando também auto-confiança, clareza de objectivos, escuta activa e comunicação assertiva.</li> </ul>	<p>Contexto profissional: elaboração de um CV e entrevista para emprego.</p>
<p>4. Definir o problema e os objectivos a atingir e avaliar e ponderar as</p>	<p>d) Recolhe informações que lhe permitem definir com clareza o problema a resolver.</p> <p>e) Caracteriza o problema, identificando seus sintomas e causas.</p>	<p>Contexto social: resolução de conflitos na família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos.</p>



Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
alternativas	<p>f) Identifica as alternativas possíveis para a solução do problema e selecciona a melhor de acordo com os benefícios esperados e os custos da sua implementação.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita/oral</i> Evidências escritas e orais de que o candidato:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Perante um problema concreto descrito num estudo de caso, consegue separar a informação fundamental da acessória.</li><li>• Perante um problema concreto, descrito num estudo de caso, consegue caracterizar o problema e os seus sintomas, num modelo de árvore de problemas, separando causas principais e causas secundárias.</li><li>• Em função de um caso apresentado, elabora uma lista de alternativas, identificando os seus benefícios e custos e os actores afectados positiva ou negativamente pela alternativa, de acordo com um modelo pré-definido.</li></ul>	<p>Contexto da formação: aulas (exercícios e avaliações)</p> <p>Contexto profissional: área ou equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)</p>





### 2.3 Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> O candidato adquire competências de linguagem, a um nível elementar, requeridas para comunicar em língua Inglesa de acordo com as necessidades pessoais e profissionais.			
<b>Código:</b>	UC HG023001	<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Campo:</b>	Habilidades Genéricas	<b>Sub Campo:</b>	Inglês
<b>Data de registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Cumprimentar e apresentar-se a outras pessoas formal e informalmente	a) Pergunta o nome a outro e dizer o seu nome e apelido. b) Apresenta-se e cumprimenta outros formal e informalmente. c) Usa expressões corteses.	Cumprimentar e apresenta-se numa variedade de ambientes, formal e informal, na sala de aulas, e em situações sociais e profissionais.  Formal: profissional, local de trabalho, sala de aula. Informar: ocasiões sociais com amigos.
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> O candidato deve demonstrar uma compreensão e habilidade de usar apropriadamente formas de se apresentar e despedir, de cumprimentar e expressar num ambiente social e profissional.	
2. Interagir com outros, partilhar e pedir informação	a) Partilha e solicita informação. b) Comunica necessidades e desejos pessoais. c) Conduz uma conversa simples. d) Pergunta e diz onde alguém ou alguma coisa esta localizada. e) Identifica partes de um edifício.	Troca de informação numa variedade de ambientes.  Partilha e solicitação de informação: oral, escrita, cara a cara, por telefone
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> O candidato deve demonstrar compreensão e habilidade para comunicar claramente e concisamente informação usando linguagem apropriada num ambiente profissional	
3. Preencher formulários que requerem informação pessoal e profissional	a) Preenche formulários que requerem informação pessoal. b) Escreve parágrafos curtos sobre si próprio, a escola e o local de trabalho.	Um gama completa de formulários que requerem informação simples pessoal e profissional.  Parágrafos curtos usando informação contida dos formulários.  Formulários: hotel, emigração, outros relacionados com a área vocacional.
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> O candidato deve demonstrar uma compreensão e habilidades para preencher formulários e escrever parágrafos curtos usando gramática e pontuação apropriadas.	



## 2.4 Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa

<b>Título da Unidade de Competência</b>	<b>Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> O candidato adquire competências de linguagem, a um nível elementar, requeridas para solicitar e providenciar informação relacionada com o trabalho.			
<b>Código:</b>	UC HG023002	<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Campo:</b>	<b>Habilidades Genéricas</b>	<b>Sub Campo:</b>	<b>Inglês</b>
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
1. Trocar opiniões e relatar factos relacionados com o trabalho	a) Faz afirmações e requerimentos simples relacionados com o seu próprio trabalho. b) Faz perguntas e dá repostas sobre o seu trabalho e o de outros. c) Realiza e participa em conversações de trabalho simples. <b>Evidências Requeridas</b> O candidato deve demonstrar a habilidade de manter uma interacção profissional simples de acordo com os critérios de desempenho e os contextos de aplicação.	Tipos de comunicação: comunicação falada que combina conteúdos factuais com factos afirmados claramente, pontos de vista ou sentimentos.  Nível de dificuldade: todo o vocabulário será familiar ao candidate; a comunicação terá uma estrutura simples.  Grau de detalhe: contendo vários itens de informação.
2. Preparar-se para usar língua Inglesa oralmente em conteúdos vocacionais específicos num cenário relacionado com o trabalho	a) Identifica objectivo do comunicado oral. b) Identifica o contexto do comunicado. c) Identifica definições e significados especializados. <b>Evidências Requeridas</b> O candidato deve demonstrar habilidade de identificar tipos diferentes de comunicados.	Tipos de comunicados orais incluem: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anúncios e instruções.</li> <li>• Aulas.</li> <li>• Apresentações.</li> <li>• Noticiários.</li> <li>• Debates e discussões.</li> <li>• Conversações telefónicas.</li> <li>• Entrevistas para emprego.</li> </ul>
3. Usar língua Inglesa oralmente num cenário relacionado com o trabalho	a) Usa estrutura retórica apropriada. b) Usa pronúncia compreensível. c) Usa dicas não verbais apropriadas. d) Usa estratégias apropriadas de interagir com os outros para atingir resultados no local de trabalho. <b>Evidências Requeridas</b> O candidato deve mostrar habilidade de discutir e fazer apresentações sobre tópicos que lhe são familiares.	O contexto de aplicação deste elemento de competência esta expresso completamente nos critérios de desempenho



## 2.5 Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> O candidato adquire competências de linguagem, a um nível elementar, requeridos para compreender anúncios, instruções escritas e outros materiais escritos relacionados com a sua profissão.			
<b>Código:</b>	UC HG023003	<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Campo:</b>	Habilidades Genéricas	<b>Sub Campo:</b>	Inglês
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Preparar-se para ler textos vocacionais específicos na língua Inglesa	a) Identifica o objectivo de textos. b) Identifica o contexto de textos. c) Identifica definições e significados especializados.	Distinção de características numa variedade de formas literárias  Especializado: relacionado com a área vocacional
	<b>Evidências Requeridas</b> O candidato deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos de géneros de leitura.	
2. Ler e seguir textos simples da área vocacional específica escritos em língua Inglesa	a) "Skim" e "Scan" textos. b) Lê para extrair os pontos e ideias principais. c) Lê para encontrar detalhes relevantes. d) Usa o conhecimento de vocabulário, gramática e estrutura do texto para interpretar o significado. e) Interpreta diagramas, gráficos e textos usando imagens visuais.	O contexto de aplicação deste elemento de competência está completamente expresso nos critérios de desempenho.
	<b>Evidências Requeridas</b> O candidato deve demonstrar uma compreensão providenciando as respostas apropriadas a cada tarefa.	



## 2.6 Produzir materiais escritos na língua Inglesa

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Produzir materiais escritos na língua Inglesa		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> O candidato adquire competências de linguagem, a um nível elementar, requeridas para compreender e escrever materiais relacionados com a sua profissão.			
<b>Código:</b>	UC HG023004	<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Campo:</b>	Habilidades Genéricas	<b>Sub Campo:</b>	Inglês
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
5. Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos na língua Inglesa	d) Identifica o objectivo de textos. e) Identifica o contexto de textos. a) Identifica definições e significados especializados.	Distinção entre características de uma variedade de formas literárias.  Especializado: relacionado com a sua área vocacional.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	O candidato deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos escrita na sua área vocacional.	
6. Escrever textos da área vocacional específica	a) Usa o "layout" apropriado. b) Usa a estrutura retórica apropriada. c) Organiza as fases de textos. d) Usa instrumentos coesivos apropriados. e) Usa vocabulário e gramática apropriados. f) Usa ortografia e pontuação padrão.	Produção de uma variedade de textos simples relacionados com a área profissional: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descrições</li> <li>▪ Narrativas</li> <li>▪ Relatórios</li> <li>▪ Cartas</li> </ul>
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	Os candidatos devem demonstrar habilidade de produzir uma variedade de textos específicos da sua área vocacional.	



## 2.7 Interpretar o espaço físico em 2-D

<b>Título da Unidade de Competência</b>	<b>Interpretar o espaço físico em 2-D</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> O candidato mede e calcula quantidades físicas (comprimento, massa, capacidade, tempo, temperatura, perímetros e áreas de figuras de 2 dimensões), utiliza diferentes sistemas de coordenadas usados no dia a dia.			
<b>Código:</b>	UC HG033001	<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Campo:</b>	<b>Habilidades Genéricas</b>	<b>Sub Campo:</b>	<b>Matemática</b>
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>Critérios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
1. Fazer medições	<p>a) Estima comprimentos, massas, capacidades, tempos e temperaturas.</p> <p>b) Mede comprimentos, massas, capacidades, tempos e temperaturas.</p> <p>c) Converte unidades dadas para unidades pedidas.</p> <p>d) Efectua cálculos utilizando diferentes unidades do mesmo sistema de medição.</p>	<p>Sistema Internacional de Medição.</p> <p>Instrumentos de medição: régua, fita métrica, termómetro, balança de cozinha, “litro” e relógio.</p> <p>Operações básicas entre números racionais dados na forma decimal.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i> Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de estimar e de medir massas, capacidades, tempos e temperaturas como o descrito nos critérios de desempenho a) e b). Para mostrar a evidência, o candidato deve fazer uma estimativa das medidas requeridas em cada objecto e deve apresentar o resultado de duas medições usando cada um dos instrumentos indicados no Contexto de Aplicação</p> <p>Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de converter unidades de medição e de efectuar cálculos com medidas dadas em diferentes unidades. Para mostrar a evidência, deve fazer , em cada subsistema, 5 conversões de múltiplos para submúltiplos e vice-versa.</p> <p>Para o Critério de Desempenho d): Evidência escrita de que o candidato é capaz de adicionar, subtrair, multiplicar e dividir valores dados em diferentes unidades de medição.</p>	
2. Utilizar diferentes sistemas de coordenadas usados no dia a dia	<p>f) Dá exemplos de diversos sistemas de coordenadas usados no dia a dia (endereços físicos e electrónicos, salas de cinema, matrículas de registo de automóveis, etc.).</p> <p>g) Identifica e explica o significado de cada uma das coordenadas de vários sistemas de coordenadas.</p>	<p>Sistemas de coordenadas usados no país: sistema de identificação individual, sistema de registo de automóveis, vários sistemas de endereços</p>



Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p>h) Utiliza o sistema cartesiano ortogonal.</p> <p><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i> Evidência prática e escrita de que o candidato reconhece diferentes sistemas de coordenadas usados no dia a dia (descritos no Contexto de Aplicação) e explica o objectivo e o funcionamento de cada um, como indicado nos Critérios de Desempenho a) e b).</p> <p>Para o Critério de Desempenho c): Evidência oral e escrita de que o candidato, usando o sistema Cartesiano Ortogonal, é capaz de indicar as coordenadas de 10 pontos dados graficamente e de que é capaz de representar graficamente 10 pontos dados através das suas coordenadas.</p>	<p>electrónicos, etc.</p> <p>Papel quadriculado, régua e esquadro.</p> <p>Sistema cartesiano ortogonal.</p>
<p>3. Calcular perímetros e áreas de figuras</p>	<p>a) Estima e mede perímetros de figuras. b) Calcula o perímetro de figuras geométricas. c) Estima e calcula áreas de figuras planas.</p> <p><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i> Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de estimar, medir e calcular o perímetro de figuras geométricas (triângulos, trapézios, paralelogramos, rectângulos e circunferências) e de figuras sem forma regular. Para tal, deverá fornecer resultados em 3 exemplos de cada tipo de figura.</p> <p>Para o Critério de Desempenho c): Evidência prática e escrita de que o candidato estima e calcula a área de triângulos, trapézios, paralelogramos e circunferências; evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de calcular a área de de figuras com forma irregular, aproximando-as àquelas figuras geométricas e usando as fórmulas conhecidas.</p>	<p>Régua e fita métrica.</p> <p>Triângulos, trapézios, paralelogramos, rectângulos e circunferências.</p> <p>Fórmulas para calcular a área das figuras geométricas envolvidas.</p>



## 2.8 Resolver problemas e situações do dia a dia, utilizando números racionais

<b>Título da Unidade de Competência</b>	<b>Resolver problemas e situações do dia a dia, utilizando números racionais</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> O candidato resolve problemas do dia a dia que envolvam grandezas directa e inversamente proporcionais, percentagens e tabelas de câmbios.			
<b>Código:</b>	UC HG033002	<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Campo:</b>	<b>Habilidades Genéricas</b>	<b>Sub Campo:</b>	<b>Matemática</b>
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>Crítérios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
1. Efectuar cálculos com números racionais	<p>e) Efectua cálculos (adicionar, subtrair, multiplicar e dividir) com números inteiros e decimais simples (usar apenas décimas, centésimas ou milésimas).</p> <p>f) Efectua cálculos (adicionar, subtrair, multiplicar e dividir) com números racionais na forma fraccionária.</p> <p>g) Interpreta o efeito produzido pela aplicação dos fraccionários como operadores (calcula 1/2 de..., 1/3 de..., 1/4 de...).</p> <p>h) Calcula com a máquina de calcular o valor de expressões numéricas envolvendo números racionais.</p>	<p>Exemplos do dia a dia, em que as quantidades envolvidas são dadas por números racionais, como por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recipientes contendo 0,5 l ou 1,5 l de água.</li> <li>- Preços de produtos envolvendo cêntimos.</li> <li>- Informação sobre quantidades de medicamentos a tomar (1/2, 1/4, etc.).</li> </ul> <p>Máquina de calcular.</p> <p>Situações do dia a dia, como por exemplo, “Conta de refeições de clientes num restaurante”.</p> <p>Receitas de culinária envolvendo números racionais dados na forma fraccionária e na forma decimal</p> <p>Tabelas de preços envolvendo decimais.</p> <p>Facturas.</p> <p>Contas de clientes.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i></p> <p>Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o candidato calcula o valor numérico de expressões numéricas envolvendo números racionais na forma decimal e na forma fraccionária, com o mesmo denominador e com numeradores diferentes.</p> <p>Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato resolve problemas simples, utilizando fraccionários como operadores, em questões relacionadas com população, produção e volume de vendas em empresas.</p> <p>Para o Critério de Desempenho d): Evidência prática de que o candidato é capaz de utilizar correctamente a máquina de calcular, para adicionar, subtrair, multiplicar e dividir números racionais dados na forma fraccionária e na forma decimal.</p>	
2. Resolver problemas envolvendo	<p>a) Distingue proporcionalidade directa de proporcionalidade inversa.</p> <p>b) Resolve situações problemáticas</p>	<p>Exemplos do dia a dia de situações com grandezas proporcionais:</p>





Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
proporções	<p>representadas por meio duma proporção. c) Interpreta desenhos à escala, mapas e plantas. d) Esboça plantas e mapas de locais concretos, seguindo instruções dadas.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i> Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita e oral de que o candidato distingue proporcionalidade directa de proporcionalidade inversa, quer em situações dadas por meio de valores numéricos, quer dadas na forma de gráficos. Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver problemas do dia a dia que envolvam grandezas proporcionais, particularmente relacionados com confecção de alimentos ou de produtos químicos de utilidade diária. Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de resolver problemas relacionados com a utilização de escalas em mapas e plantas, com a ampliação e redução de figuras, de acordo com o descrito nos Critérios de Desempenho c) e d).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Confecção de bebidas e de xaropes usando proporcionalmente, água e produto concentrado”.</li> <li>• “Manuseamento de produtos químicos que devem ser misturados proporcionalmente”.</li> <li>• “Subsídios a receber, directamente proporcionais ao agregado familiar”.</li> <li>• “Subsídios a receber, inversamente proporcionais ao número de faltas injustificadas cometidas”.</li> </ul> <p>Mapas diversos: de Moçambique, de diferentes regiões do país e de outros países ou regiões.</p> <p>Régua e/ou esquadro, transferidor e compasso.</p> <p>Fotografias de pavimentos ou paredes com mosaicos ou azulejos.</p>
3. Resolver problemas envolvendo percentagens	<p>a) Interpreta o conceito de percentagem. b) Calcula percentagens. c) Resolve problemas do dia a dia envolvendo percentagens, indicando claramente a resposta aos mesmos.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i> Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência oral e escrita de que o candidato é capaz de explicar o significado das expressões “por cento” e “percentagem”, de que é capaz de representar números racionais por meio de percentagens (e vice-versa) e de que é capaz de calcular e representar graficamente, percentagens. Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver problemas envolvendo percentagens, relacionados com crescimento de populações, ocorrência/prevalência de doenças, aumento e baixa de preços, taxas de juros, impostos e</p>	<p>Informações do dia a dia, retiradas dos jornais e de relatórios ou outros documentos oficiais do país.</p> <p>Régua e/ou esquadro e compasso.</p> <p>Canetas ou lápis de várias cores</p> <p>Máquina de calcular.</p> <p>Relatórios sobre desenvolvimento humano no País.</p> <p>Relatórios oficiais, particularmente das áreas da saúde e da agricultura,</p>





Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	salários.	relacionados com epidemias, pragas, etc.  Tabelas de impostos a vigorar no país.  Informação da Banca sobre taxas aplicadas.  Tabelas de preços praticados no comércio em geral.
4. Operar com diferentes moedas: metical, rand, dólar americano e euro.	a) Calcula, por escrito, o valor em meticais, de valores dados em rands, dólares americanos e euros utilizando uma tabela de câmbios dada. b) Calcula, por escrito, o valor em rands, dólares americanos e euros de quantias dadas em meticais, utilizando uma tabela de câmbios dada.  <b>Evidências Requeridas</b> <i>Evidências por escrito/oral</i> a) e b) Evidência completamente descrita nos “Critérios de Desempenho”, usando tabelas de câmbios fornecidas por Bancos no país.	Tabelas de câmbios usadas no país.



## 2.9 Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Nesta unidade o candidato adquire a competência de seleccionar informação relevante de um texto oral. O candidato participa num debate ora apresentando os seus pontos de vista e ideias ora interpelando os demais intervenientes, usando adequadamente linguagem corporal, entoação, ritmo, tom, pausas, para sublinhar as suas intervenções, tendo em conta a audiência e o seu papel no debate,			
<b>Código:</b>	UC HG043001	<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Campo:</b>	Habilidades Genéricas	<b>Sub Campo:</b>	Português
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Retirar ideias principais de discursos ouvidos	i) Ouvido um texto jornalístico, indica ocorrência, data, intervenientes, local do acontecimento. j) Ouvida uma conferência, intervenção num debate, discurso, identifica o tema principal e as ideias mais relevantes.	Notícias e reportagens da imprensa lida ou gravação de a partir da rádio e TV, a partir das quais se possa identificar os elementos pedidos nos critérios de desempenho.  Gravações de conferências, discursos, uma intervenção num debate.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> a) Evidência oral: dado um texto de natureza jornalística, o candidato indica alguns elementos como local, momento, intervenientes, ocorrência. b) Evidência oral: o candidato indica as ideias principais de 1 texto oral de natureza informativa.	
2. Identificar as ideias principais de um texto escrito	a) Selecciona a ideia principal de cada parágrafo de um texto. b) Selecciona a ideia principal de um texto.	Textos de carácter informativo como reportagens, notícias, cartas, ofícios.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> Dado um texto informativo e um ofício, o candidato identifica a ideia principal de cada um dos textos.	
3. Contribuir no debate com opiniões, ideias, perguntas e esclarecimentos, adequando a linguagem à situação comunicacional	<i>Evidências por escrito/oral</i> i) Apresenta as suas ideias e opiniões num debate sobre um tema. j) Faz perguntas pertinentes sobre o tema. k) Esclarece as suas ideias. l) Usa adequadamente linguagem gestual, entoação, ritmo, tom, pausas, altura da voz nas suas intervenções, tendo em conta a situação comunicacional.	Debate no grupo de trabalho, de até 6 elementos.  Debate no grupo de até 15 elementos.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> a) Evidência oral: participação num debate de 20 minutos num grupo de até 6 pessoas, no qual deve fazer 3 intervenções pertinentes b) Participação num debate de 40 minutos na turma, na qual deve fazer 3 intervenções, usando adequadamente os recursos que achar pertinentes entre linguagem corporal, entoação, ritmo, tom,	



Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	pausas, altura da voz	
4. Relacionar informação dada em tabelas e esquemas com um texto escrito para compilar uma tabela ou gráfico	a) Apresenta uma tabela ou um gráfico com os dados principais de um texto.	Textos informativos, com cerca de 500 palavras, que apresentem dados que variam ao longo do tempo como é o caso de dados sobre produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou sua evolução, acidentes de trabalho e suas consequências
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidências por escrito/oral</i></p> a) Evidência escrita: <ul style="list-style-type: none"><li>- tabela ou gráfico compilado a partir de um texto escrito, usando processador de texto e folha de cálculo</li></ul>	



## 2.10 Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas

<b>Título da Unidade de Competência</b>	Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo linguagens icónicas		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>	O candidato utiliza linguagem icónica para transmitir informação. Interpreta símbolos e ícones mais comuns. O candidato preenche formulários simples como os utilizados nos postos fronteiriços, nos bancos para abertura de conta, pedido de saldo, livro de cheques e extractos de conta. o candidato identifica as ideias principais de um texto simples escrito; interpreta informação textual para compilar gráficos ou tabelas e usa informação retirada de gráficos e tabelas, para redigir um texto com cerca de 250 palavras. Usa regras elementares da escrita como ortografia, parágrafos, translineação, pontuação e revê os seus escritos com o fim de os corrigir.		
<b>Código:</b>	UC HG043002	<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Campo:</b>	Habilidades Genéricas	<b>Sub Campo:</b>	Português
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Seleccionar ícones mais comuns para transmitir informação específica	a) Explica o contexto em que um determinado símbolo icónico é usado. b) Indica por escrito o significado do símbolo. c) Selecciona ícones específicos para mensagens determinadas. d) Revê o que escreveu. e) Corrige os erros que detectar no que escreveu.	Símbolos usados no trânsito, em contextos laborais da especialidade, em produtos, como medicamentos, utensílios, ferramentas, equipamento, em edifícios, em procedimentos como embalagem, manuseamento, conservação.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Evidências por escrito/oral</i>	
	a) Dados 3 símbolos explica oralmente o seu significado. b) Numa tabela apresenta 5 símbolos e a mensagem correspondente. c) Selecciona o ícone que melhor transmite 5 mensagens específicas.	
2. Preencher formulários simples	a) Preenche devidamente 8 formulários. b) Revê o formulário preenchido. c) Corrige os erros que detectar no formulário preenchido.	Formulários diversos nos quais se recolhem sobretudo os dados pessoais e alguma informação adicional, dos que se usam em postos de fronteira, bancos, hospitais, protocolos na área de especialidade.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Evidências por escrito/oral</i>	
	3 formulários diferentes devidamente preenchidos.	
3. Identificar as ideias principais de um texto escrito	a) Selecciona a ideia principal de cada parágrafo de um texto. b) Selecciona a ideia principal de um texto.	Textos de carácter informativo como reportagens, notícias, cartas, ofícios
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Evidências por escrito/oral</i>	
	Dado um texto informativo, o candidato identifica a ideia principal.	



4. Escrever correctamente um texto, considerando a finalidade indicada, utilizando regras básicas da escrita	b. Elabora um texto a partir de dados fornecidos em tabela ou gráficos. c. Revê o gráfico e o texto elaborados. d. Corrige possíveis erros no gráfico e texto.	Textos informativos que apresentem dados que variam ao longo do tempo como é o caso de dados sobre produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou sua evolução, acidentes de trabalho e suas consequências  Convenções básicas da escrita a considerar: abertura de parágrafos, ortografia, translineação, pontuação.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> Um texto, com cerca de 250 palavras, compilado a partir de dados de uma tabela ou um gráfico, utilizando correctamente as convenções básicas da escrita.	
5. Escrever correctamente um texto, considerando a finalidade indicada e utilizando regras básicas da escrita	a) Escreve um texto respeitando as convenções gráficas básicas b) Revê o texto escrito c) Corrige possíveis erros no texto escrito	Textos informativos que apresentem dados que variam ao longo do tempo como é o caso de dados sobre produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou sua evolução, acidentes de trabalho e suas consequências.  Convenções básicas da escrita a considerar: abertura de parágrafos, ortografia, translineação, pontuação.
	<b>Requisito de Evidências</b>	
	<i>Evidências por escrito/oral</i> a) Texto escrito manualmente, no resultado anterior, com cerca de 250 palavras e um máximo de 3 erros ortográficos, e 3 erros de qualquer outra natureza. b) O mesmo texto escrito no computador com um máximo de 5 erros imputáveis à digitação/ortografia e 1 dos restantes.	

<sup>1</sup> Aqui colocam-se 5 erros tendo em conta que, no geral, os computadores apresentam o processador de texto em língua inglesa e nem sempre dispõem de um corrector ortográfico de língua portuguesa porque se tal fosse deveriam usar o corrector gramatical e ortográfico do processador de texto e aí apenas se admitiriam 3 erros de qualquer natureza, considerando o nível dos candidatos e o facto de nem sempre todas as palavras estarem registadas no dicionário usado pelo processador de texto.



## 2.11 Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação

<b>Título da Unidade de Competência</b>	<b>Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após conclusão desta unidade o candidato será capaz de operar um computador pessoal, armazenar dados e informação no computador de forma organizada, navegar, pesquisar e buscar dados e informação da Internet e comunicar por meio de correio electrónico e de apresentações electrónicas.			
<b>Código:</b>	HG053001	<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Campo:</b>	<b>Habilidades Genéricas</b>	<b>Sub Campo:</b>	<b>Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
1. Operar um computador pessoal	a) Identificar partes (“hardware”) de computador pessoal. b) Ligar e desligar um computador pessoal. c) Iniciar e terminar sessão de trabalho, usando rato e teclado. d) Identificar elementos do ambiente de trabalho e suas funções e configurar preferências do utilizador. e) Manipular ícones do ambiente de trabalho para aceder a características do computador. f) Identificar unidades periféricas de entrada e/ou saída e preparar impressora com consumíveis para utilização.	Partes de computador: unidade central, monitor, teclado, rato.  Elementos do ambiente de trabalho: área de trabalho, barra de tarefas, menus, ícones.  Preferências do utilizador: protecção do ecrã, fundo do ecrã.  Manipular: seleccionar, abrir, fechar.
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita e prática:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imagem de computador com partes identificadas.</li> <li>- Imagem de computador pronto a ser usado e descrição de finalização correcta de sessão de trabalho.</li> <li>- Imagem do ambiente de trabalho, com identificação de seus elementos, mostrando 1 preferência do utilizador e 1 janela aberta associada a um ícone.</li> <li>- Lista de unidades periféricas do computador em uso e consumíveis correctamente colocados na impressora.</li> </ul>	Características: directórios /pastas, ficheiros, caixa do lixo, ajuda, processador, memória, disco duro.  Unidades periféricas: leitor e/ou gravador de disquetes, de CD ou de DVD, disco “flash” ou externo, impressora.  Consumíveis: papel, tinteiro ou tonner ou fita.
2. Manipular directórios/pastas e ficheiros	a) Manusear janelas no ambiente de trabalho. b) Usar programas utilitários do sistema. c) Organizar directórios/pastas e sub-directórios/pastas. d) Manusear ficheiros de diferentes tipos. e) Usar programa anti-vírus para detecção de vírus.	Manusear janelas: abrir, fechar, dimensionar, percorrer, seleccionar, arranjar.  Utilitários: calculadora, editor de texto, jogo ou aplicação de
	<p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p>	



Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p><i>Evidência escrita e prática:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imagem de 2 janelas, 1 mostrando itens não contíguos seleccionados e 1 mostrando itens ordenados por um dos atributos</li> <li>- Impressão mostrando o uso de 1 programa utilitário</li> <li>- Imagem de 2 directórios/pastas criadas: uma com 3 ficheiros e outra com 1 sub-directório/pasta, 1 ficheiro e 1 atalho para 1 ficheiro</li> <li>- Imagem do resultado do uso de anti-vírus</li> </ul>	<p>desenho.</p> <p>Organizar directórios/ pastas: criar, nomear, renomear, copiar, mover, apagar, recuperar.</p> <p>Manusear ficheiros: copiar, mover, localizar, renomear, criar atalhos, executar/correr, apagar, recuperar.</p> <p>Tipos de ficheiros: .txt, .exe, .bmp, .jpg,</p>
<p>3. Consultar e buscar informação da Internet</p>	<p>a) Utilizar aplicação de navegação ('browser').</p> <p>b) Visitar sítios da 'web' usando endereços.</p> <p>c) Navegar por sítios da 'web' usando funções de navegação.</p> <p>d) Pesquisar informação usando motor de busca e critérios de pesquisa.</p> <p>e) Baixar ficheiros da internet.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita e prática:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imagens de 2 páginas, de um sítio visitado, indicando o caminho de acesso</li> <li>- Imagens de 2 critérios de pesquisa diferentes e imagens de informações correspondentes encontradas</li> <li>- Imagem de 2 ficheiros baixados da internet com indicação da sua proveniência</li> </ul>	<p>Aplicação: com interface gráfico.</p> <p>Endereço: www.</p> <p>Funções de navegação: frente, trás, página inicial, ligações ('links'), parar, refrescar.</p> <p>Motor de busca: Google, Yahoo.</p> <p>Critério de pesquisa: palavra, várias palavras, frase.</p>
<p>4. Comunicar usando correio electrónico</p>	<p>a) Criar caixa de e-mail grátis na internet.</p> <p>b) Redigir e enviar mensagem e-mail, com elementos preenchidos.</p> <p>c) Abrir e-mail recebido e responder e/ou encaminhar.</p> <p>d) Registrar endereço e-mail em livro de endereços.</p> <p>e) Preparar e enviar mensagem e-mail com anexo.</p> <p>f) Receber e abrir e-mail com anexo e extrair anexos.</p> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p>	<p>Aplicação: webmail.</p> <p>Elementos: remetente, destinatário, assunto.</p> <p>Destinatário: um, vários.</p> <p>Anexo: documento, imagem.</p>



Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<p><b>Evidência escrita e prática:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 2 e-mails correctamente preparados, enviados e impressos</li><li>- 1 e-mail correctamente respondido e impresso e 1 e-mail correctamente encaminhado e impresso</li><li>- Listagem do livro de endereços e-mail, com um mínimo de 5 endereços</li><li>- 1 e-mail enviado com anexo e impresso</li><li>- 1 anexo recebido impresso e 1 imagem mostrando anexo extraído do e-mail e salvo em directório/pasta</li></ul>	
5. Comunicar por via de apresentação electrónica	<p>a) Escolher tema e definir conteúdo da apresentação.</p> <p>b) Criar apresentação sobre tema escolhido, usando modelos de apresentações e de diapositivos.</p> <p>c) Inserir texto nos diapositivos e, se necessário, editar.</p> <p>d) Salvar e nomear a apresentação.</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>Evidências Requeridas</b></p> <p><i>Evidência escrita/oral/prática:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Descrição do que se pretende comunicar</li><li>- 1 apresentação de 3 a 5 diapositivos impressa</li><li>- 1 apresentação realizada</li></ul>	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar p/frente e p/trás.





## 2.12 Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples

<b>Título da Unidade de Competência</b>	<b>Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b> Após conclusão desta unidade o candidato será capaz de elaborar e produzir documentos e folhas de cálculo simples, usando respectivamente uma aplicação de processamento de texto e uma aplicação de folha de cálculo, ambas de interface gráfico			
<b>Código:</b>	HG053002	<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Campo:</b>	<b>Habilidades Genéricas</b>	<b>Sub Campo:</b>	<b>Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Revisão do Registo:</b>	

<b>Elementos de Competência</b>	<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	<b>Contextos de Aplicação</b>
1. Produzir documentos simples usando um processador de texto de interface gráfico	a) Abrir novo documento e inserir texto. b) Realçar texto em documento. c) Rever ortografia e gramática no documento. d) Imprimir documento. e) Nomear, salvar e fechar documento.	Texto: letras e números.  Realce: tipo, estilo e tamanho de letra/fonte, sublinhado, cor de letra e fundo.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> - 2 textos inseridos e impressos (máximo 4 parágrafos), com partes do texto realçado - 1 imagem dos 2 documentos nomeados e salvos em directório/pasta	
2. Utilizar formas simples de formatação de documentos	a) Abrir e editar documento existente b) Formatar parágrafos de texto c) Definir parâmetros de página e numerar d) Visualizar página para impressão e) Definir parâmetros de impressão e imprimir documento	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar p/frente e p/trás, desfazer, refazer, substituir.  Formatar: espaçar, alinhar, indentar, fazer tabulação.  Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão.
	<b>Evidências Requeridas</b>	
	<i>Evidência escrita/prática:</i> - 1 documento impresso (com no máximo 1 página), após edição, correcção e formatação - 1 documento de 2 páginas impresso, após edição, correcção e formatação	
3. Produzir folhas de cálculo simples usando aplicação de folha de cálculo de interface gráfico	a) Abrir nova folha e inserir texto, números e datas. b) Formatar conteúdos de células. (texto,números,datas). c) Marcar e visualizar área para impressão. d) Definir parâmetros de impressão e	Texto: caracteres alfabéticos e numéricos.  Formato de texto: tipo, estilo, tamanho, cor.  Formato de números:



Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	imprimir. e) Nomear, salvar e fechar folha de cálculo.	decimais, percentagens.  Formato de datas: ano de 2/4 dígitos, mês numérico/nominal.  Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão.
4. Fazer cálculos e formatações simples em folhas de cálculo	a) Abrir folha existente e editar conteúdo de células. b) Manusear linhas e colunas e formatar células. c) Introduzir fórmulas e funções simples. d) Ajustar aparência ('layout') de páginas e numerar. e) Visualizar e imprimir folha de cálculo.	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar, desfazer, refazer, substituir Manusear: Inserir, seleccionar, copiar, apagar e mover.  Formato de células: cor, fundo, bordas.  Fórmulas: aritméticas, função soma, função média.  Aparência: largura/altura de colunas/linhas.



### 3 Unidades de Competência Vocacionais

Unidades de Competência	Código	Descrição	Elementos de Competência
1. Aplicar técnicas de comportamento organizacional	UCAG033001	Compreender e aplicar os fundamentos e técnicas de comportamento organizacional no exercício das suas funções	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aplicar os fundamentos sobre as funções de gestão, processos e estruturas de uma organização no exercício das suas funções</li><li>2. Aplicar os fundamentos do comportamento organizacional no exercício das suas funções</li></ol>
2. Gerir a agenda	UCAG033002	Fazer o planeamento e a gestão correcta da agenda diária, semanal e mensal dos superiores hierárquicos, marcando e cancelando compromissos, gerindo contactos e gerindo o tempo adequadamente.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Planear a agenda diária, semanal e mensal</li><li>2. Fazer a gestão da agenda diária, semanal e mensal</li><li>3. Gerir a base de dados de contactos</li><li>4. Gerir o tempo</li></ol>
3. Preparar documentação interna diversa	UCAG033003	Preparar documentação interna de natureza diversa, incluindo a reprodução, organização e digitação de documentação em formato físico e electrónico.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccionar, organizar e encadernar documentação</li><li>2. Reproduzir documentação</li><li>3. Transcrever despachos</li><li>4. Digitar documentação</li></ol>
4. Gerir o arquivo	UCAG033004	Fazer a gestão eficaz do arquivo da organização, seleccionando, classificando e organizando informação e documentação em formato físico e digital e realizando a manutenção dos recursos de arquivo e sua actualização.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Arquivar documentação</li><li>2. Acessar e encaminhar documentação arquivada</li><li>3. Manter em condições de funcionamento óptimas os equipamentos e recursos de arquivo</li><li>4. Actualizar o arquivo</li></ol>



5. Atender o público interno e externo	UCAG033005	Realizar o atendimento telefónico, presencial e on-line do público interno e externo, recebendo, prestando e anotando informações e encaminhando o público em função das suas necessidades.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Atender o público via telefone</li><li>2. Atender o público presencialmente</li><li>3. Atender o público por sistemas de informação on-line</li></ol>
6. Realizar a gestão do fluxo documental	UCAG033006	Fazer a gestão eficaz do fluxo de documentação na organização incluindo a recepção, registo e distribuição de documentação interna e selagem, registo e expedição de documentação para o exterior.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Receber, registar e distribuir documentação interna</li><li>2. Receber, registar, selar e expedir documentação</li></ol>
7. Efectuar cálculos e tratamento de Dados Estatísticos	UCAG013001	Realizar o tratamento de dados estatísticos utilizando princípios e métodos de estatística descritiva e inferencial e aplicações informáticas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Efectuar cálculos e tratamento de dados com base em princípios e métodos de estatística descritiva utilizando os programas e Excel e SPSS</li><li>2. Efectuar cálculos e tratamento de dados com base em princípios e métodos de estatística inferencial utilizando os programas e Excel e SPSS</li></ol>



### 3.1 Aplicar técnicas de comportamento organizacional

<b>Unidade de Competência:</b>		<b>Aplicar técnicas de comportamento organizacional</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>		Compreender e aplicar os fundamentos e técnicas de comportamento organizacional no exercício das suas funções		
<b>Código:</b>	UCAG033001	<b>Nível de Qualificação:</b>	Certificado Vocacional 3	
<b>Área:</b>	02 Administração e Gestão	<b>Sub Área:</b>	03 Secretariado	
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Registo da Revisão:</b>		
<b>Elementos de Competência</b>		<b>Critérios de Desempenho</b>		<b>Âmbito de Aplicação</b>
1	Aplicar os fundamentos sobre as funções de gestão, processos e estruturas de uma organização no exercício das suas funções	1.1	Identifica correctamente os tipos de organizações quanto à sua dimensão, negócio e finalidade e sua ligação com os diferentes tipos de secretariado	<b>Contexto:</b> Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica e estruturas de uma organização  <b>Meios de Trabalho:</b> Organogramas de organizações, Código de Ética e Deontologia Profissional
		1.2	Interpreta correctamente as funções de gestão de uma organização no exercício das actividades de secretariado	
		1.3	Reconhece os processos primários e secundários de uma organização e sua ligação e enquadramento com as actividades de secretariado	
		1.4	Interpreta adequadamente os diversos tipos de estruturas organizacionais, indicando suas características e vantagens e desvantagens	
		1.5	Executa actividades de secretariado com ética e profissionalismo em função da estrutura, funcionamento e normas internas da organização	
		<b>Evidências Requeridas</b>		



	<p><b>PROGRAMA INTEGRADO DE FORMAÇÃO EM EDUCAÇÃO PROFISSIONAL</b></p>	<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de secretariado desempenhadas de acordo com a interpretação correcta do tipo, negócio, estrutura e processos de uma organização</li> <li>• Comportamento ético e profissional no exercício das funções de secretariado</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizações: Tipos, dimensão, negócio, sector de actividade</li> <li>• Funções e características dos tipos de serviços de secretariado</li> <li>• Funções de gestão de uma organização</li> <li>• Processos primários e secundários das organizações</li> <li>• Tipos de Estruturas Organizacionais</li> </ul>	
--	---	--	--

		Critério de Desempenho		Âmbito de Aplicação
2	Aplicar os fundamentos do comportamento organizacional no exercício das suas funções	2.1	Compreende como as diferenças individuais, habilidade mental e personalidade influem no comportamento das pessoas nas organizações no âmbito do exercício das suas actividades	<p><b>Contexto:</b> Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica de relacionamentos e comportamentos que se estabelecem numa organização</p> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Código de Conduta, Plano Estratégico com orientação de valores organizacionais</p>
		2.2	Compreende como a percepção e as atitudes influem no comportamento das pessoas nas organizações no âmbito do exercício das suas actividades	
		2.3	Interpreta a natureza, os estilos e características de liderança no contexto organizacional no âmbito do exercício das suas actividades	
		2.4	Identifica antecipadamente e aplica técnicas de gestão de conflitos e do stress no contexto organizacional no âmbito do exercício das suas actividades	
		2.5	Compreende os tipos e características da Cultura Organizacional	
		<b>Evidências Requeridas</b>		



	<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Relacionamento interpessoal e grupal adequado no exercício das actividades de secretariado</li><li>• Habilidades de liderança adequadas ao contexto organizacional e interpretação correcta de comportamentos de líderes</li><li>• Incorporação adequada de valores organizacionais na imagem e contacto que passa para os diversos intervenientes no exercício das actividades de secretariado</li></ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comportamento organizacional: conceito, campo de estudo e perspectivas</li><li>• Diferenças individuais, habilidade mental e personalidade e suas implicações no contexto organizacional</li><li>• Percepção e Atitudes e suas implicações no contexto organizacional</li><li>• Liderança: conceito e teorias</li><li>• Técnicas de gestão de conflitos e do stress ocupacional</li><li>• Cultura organizacional: conceito, tipos e características</li></ul>	
--	--	--



### 3.2 Gerir a Agenda

<b>Unidade de Competência:</b>		<b>Gerir a agenda</b>	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>		Fazer o planeamento e a gestão correcta da agenda diária, semanal e mensal dos superiores hierárquicos, marcando e cancelando compromissos, gerindo contactos e gerindo o tempo adequadamente.	
<b>Código:</b>	UCAG033002	<b>Nível de Qualificação:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Área:</b>	02 Administração e Gestão	<b>Sub Área:</b>	03 Secretariado
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Registo da Revisão:</b>	
<b>Elementos de Competência</b>		<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	
1	Planear a agenda diária, semanal e mensal	1.1	Recolhe mensalmente informação junto à chefias sobre compromissos e actividades sem omitir informação
		1.2	Analisa cuidadosamente solicitações de marcações ou cancelamentos de compromissos
		1.3	Planifica atempadamente a agenda diária, semanal e mensal das chefias
		1.4	Regista e valida a planificação da agenda junto às chefias em tempo hábil e de acordo com as orientações recebidas
		<b>Evidências Requeridas</b>	
		<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação sobre compromissos e actividades das chefias recolhida mensalmente</li> <li>• Solicitações de marcações ou cancelamentos de compromissos analisadas</li> <li>• Agenda diária, semanal e mensal planificada</li> <li>• Planificação da agenda registada e validade pelas chefias</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importância da planificação da agenda</li> <li>• Tipos de agendas e seu manuseamento</li> <li>• Procedimentos de planificação da agenda</li> <li>• Estrutura do plano de agenda diária, semanal e mensal</li> </ul>	
		<p><b>Contexto:</b> Aplicável no contexto da gestão da agenda das chefias</p> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Agenda física, Agenda Electrónica, Bloco de Notas, Correspondência</p>	





Elementos de Competência		Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
2	Fazer a gestão da agenda diária, semanal e mensal	2.1	Informa periodicamente e em tempo hábil as chefias sobre a agenda	<p><b>Contexto:</b> Aplicável no contexto da gestão da agenda das chefias</p> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Agenda física, Agenda Electrónica, Bloco de Notas, Correspondência, Telefone, Computador, Internet, E-mail</p>
		2.2	Marca correctamente compromissos na agenda por telefone, contacto presencial ou via electrónica em função das solicitações dos intervenientes ou orientações superiores	
		2.3	Cancela compromissos agendados por telefone, contacto presencial ou via electrónica de forma cordial e sem omitir informação	
		2.4	Actualiza a agenda periodicamente em função das solicitações ou orientações dos superiores	
		<b>Evidências Requeridas</b>		
		<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefias informadas sobre a Agenda diária, semanal e mensal</li> <li>• Compromissos agendados correctamente</li> <li>• Compromissos cancelados de forma cordial</li> <li>• Agenda actualizada periodicamente</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regras e princípios de comunicação da agenda às chefias</li> <li>• Procedimentos de registo e cancelamento de compromissos na agenda</li> <li>• Princípios e regras de actualização da agenda</li> </ul>		



Elementos de Competência		Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
3	Gerir a base de dados de contactos	3.1	Cria a base de dados de contactos em formato físico e digital tendo em conta elementos pré-definidos de informação	<p><b>Contexto:</b> Aplicável no contexto da gestão da agenda das chefias</p> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Agenda física, Agenda Electrónica, Bloco de Notas, Correspondência, Computador, Base de Dados (Excel e Access)</p>
		3.2	Insere dados na base de dados de contactos respeitando os campos e informação relevante	
		3.3	Consulta correctamente a base de dados de contactos sempre que necessita de obter e prestar	
		3.4	Actualiza periodicamente a base de dados de contactos adequando os dados a eventuais mudanças	
		<b>Evidências Requeridas</b>		
		<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de dados de contactos criada</li> <li>• Dados devidamente inseridos na Base de Dados de contactos</li> <li>• Base de dados consultada de forma correcta</li> <li>• Base de dados de contactos actualizada periodicamente</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de dados: Conceito, tipos, estrutura e campos</li> <li>• Criação e gestão de base de dados aplicando sistemas informáticos (Excel e Access)</li> </ul>		



Elementos de Competência		Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
4	Gerir o tempo	4.1	Define correctamente os seus objectivos e metas usando-os como guias para a acção	<p><b>Contexto:</b> Aplicável no contexto da gestão da agenda das chefias</p> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Agenda física, Agenda Electrónica, Bloco de Notas, Computador, Plano de Actividades diárias</p>
		4.2	Estabelece prioridades de acção com clareza e precisão em função dos objectivos e das características de urgência das mesmas	
		4.3	Elabora uma lista de assuntos/acções diárias, semanais e mensais de acordo com as prioridades definidas	
		4.4	Calendariza os assuntos/acções diárias, semanais e mensais de acordo com as prioridades definidas	
		4.5	Realiza as acções ou trata dos assuntos no tempo programado e em função das prioridades e objectivos pré-definidos	
		4.6	Monitora diariamente as acções realizadas e mensalmente, os objectivos alcançados em função das prioridades	
		4.7	Redefine objectivos em função de mudanças observadas no âmbito das suas funções	
		4.8	Redefine prioridades de acções em função da reavaliação de objectivos a alcançar	
		4.9	Organiza o seu tempo adequadamente por forma a concretizar todas as acções planeadas	
		4.10	Reavalia os seus métodos de organização e gestão do tempo em função de situações de insucesso	
		<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectivos e metas devidamente definidos</li> <li>• Calendarização de acções prioritárias</li> <li>• Lista diária de assuntos a tratar</li> <li>• Acções/assuntos prioritários implementados e monitorizados diariamente em função dos objectivos definidos</li> <li>• Tempo organizado em função das acções planeadas</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relação gestão do tempo e produtividade</li> <li>• Princípios de gestão do tempo</li> <li>• Técnicas de gestão do tempo</li> </ul>		



### 3.3 Preparar documentação interna diversa

<b>Unidade de Competência:</b>		<b>Preparar documentação interna diversa</b>			
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>		Preparar documentação interna de natureza diversa, incluindo a reprodução, organização e digitação de documentação em formato físico e electrónico			
<b>Código:</b>	UCAG033003	<b>Nível de Qualificação:</b>	Certificado Vocacional 3		
<b>Área:</b>	02 Administração e Gestão	<b>Sub Área:</b>	03 Secretariado		
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Registo da Revisão:</b>			
<b>Elementos de Competência</b>		<b>CrITÉrios de Desempenho</b>		<b>Âmbito de Aplicação</b>	
1	Seleccionar, organizar e encadernar documentação	1.1	Selecciona adequadamente documentação para tratamento diverso em função de critérios pré-definidos e respectiva finalidade		<p><b>Contexto:</b> Aplicável na realização de actividades rotineiras de secretariado incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organização de arquivos</li> <li>• Arrumação do escritório</li> <li>• Preparação de documentação para eventos e reuniões</li> <li>• Preparação de documentação para correspondência</li> </ul> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Máquina de Encadernação e Documentação administrativa</p>
		1.2	Organiza correctamente informação para tratamento diverso		
		1.3	Separa documentação para encadernação ordenando-a sequencialmente		
		1.4	Encaderna documentação com precisão e destreza usando a máquina apropriada		
		<b>Evidências Requeridas</b>			
<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentação para tratamento diverso devidamente seleccionada e organizada</li> <li>• Documentação para encadernação separada e organizada</li> <li>• Documentação encadernada</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importância e princípios de organização de documentação administrativa</li> <li>• Tipos de documentação administrativa</li> <li>• Métodos de selecção e organização de documentação administrativa</li> <li>• Máquina de Encadernação de documentação: características e manuseamento</li> </ul>					



Elementos de Competência		Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
2	Reproduzir documentação	2.1	Identifica e maneja com precisão e destreza os diferentes meios e equipamentos para a reprodução de documentação	<p><b>Contexto:</b> Aplicável na realização de actividades rotineiras de secretariado incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organização de arquivos</li> <li>• Arrumação do escritório</li> <li>• Preparação de documentação para eventos e reuniões</li> <li>• Preparação de documentação para correspondência</li> </ul> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Máquina de Fotocópias, Scanner, Impressora Multifunções, Computador, CD/DVD-Writer, Softwares de reprodução de dados</p>
		2.2	Realiza fotocópias de textos, imagens, tabelas e diagramas seguindo os padrões de qualidade exigidos	
		2.3	Digitaliza/Scanea correctamente textos, imagens, tabelas e diagramas seguindo os procedimentos e padrões de qualidade exigidos	
		2.4	Grava textos, imagens, tabelas e diagramas em formato multimédia (CD's DVD's e outros dispositivos)	
		<b>Evidências Requeridas</b>		
<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meios e equipamentos para a reprodução de documentação identificados</li> <li>• Fotocópias de textos, imagens, tabelas e diagramas realizadas</li> <li>• Textos, imagens, tabelas e diagramas digitalizados</li> <li>• Textos, imagens, tabelas e diagramas gravados em formato multimédia</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meios e equipamentos para a reprodução de documentação: tipos, características e procedimentos de manuseio</li> </ul>				



Elementos de Competência		Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
3	Transcrever despachos	3.1	Transcreve despachos a manuscrito e em formato electrónico respeitando as normas e padrões internos	<p><b>Contexto:</b> Aplicável à assistência na comunicação e transmissão de decisões</p> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Fotocópia, Impressora, Computador, Fax, Documentação Administrativa</p>
		3.2	Transcreve despachos em tempo útil	
		3.3	Transcreve despachos respeitando as decisões originais	
		<b>Evidências Requeridas</b>		
		<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despachos transcritos a manuscrito e em formato electrónico</li> <li>• Despachos transcritos em tempo útil</li> <li>• Despachos transcritos conforme as decisões originais</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceito de Despacho</li> <li>• Princípios e Procedimentos de transcrição de Despachos</li> <li>• Transcrição de despachos usando aplicações informáticas</li> </ul>		



Elementos de Competência		Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
4	Digitar documentação	4.1	Copia com precisão textos, tabelas, gráficos e imagens a manuscrito respeitando as regras de formatação e qualidade de texto e imagem	<p><b>Contexto:</b> Aplicável na realização de actividades rotineiras de preparação de documentação administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuscrito de documentos</li> <li>• Digitação de documentos</li> </ul> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Computador, softwares de edição de textos, imagens, gráficos, Papel A4, Bloco A4, Canetas, Documentação diversa</p>
		4.2	Digita textos e desenha tabelas, gráficos e diagramas usando diferentes softwares informáticos	
		4.3	Formata e organiza correctamente documentação digitada usando o computador com destreza	
		4.4	Copia literalmente a manuscrito e digita documentação respeitando o conteúdo das fontes originais	
		4.5	Digita e escreve a manuscrito documentação sem cometer erros gramaticais ou ortográficos	
		<b>Evidências Requeridas</b>		
		<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Textos, tabelas, gráficos e imagens copiadas a manuscrito</li> <li>• Textos digitados</li> <li>• Tabelas, gráficos e imagens copiadas usando softwares informáticos</li> <li>• Documentação digitada devidamente formatada e organizada</li> <li>• Documentação digitada fielmente conforme as fontes originais</li> <li>• Documentação digitada e escrita a manuscrito sem erros gramaticais ou ortográficos</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimentos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regras e princípios de digitação de textos, apresentação de tabelas e gráficos em formato escrito e informático</li> <li>• Digitação e formatação de textos utilizando o Word</li> <li>• Softwares de edição de imagens</li> </ul>		



### 3.4 Gerir o arquivo

<b>Unidade de Competência:</b>		<b>Gerir o arquivo</b>	
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>		Fazer a gestão eficaz do arquivo da organização, seleccionando, classificando e organizando informação e documentação em formato físico e digital e realizando a manutenção dos recursos de arquivo e sua actualização	
<b>Código:</b>	UCAG033004	<b>Nível de Qualificação:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Área:</b>	02 Administração e Gestão	<b>Sub Área:</b>	03 Secretariado
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Registo da Revisão:</b>	
<b>Elementos de Competência</b>		<b>CrITÉrios de Desempenho</b>	
1	Arquivar documentação	1.1	Selecciona o meio para arquivar informação em função da frequência de consulta ou utilização e de acordo com as instruções recebidas a respeito
		1.2	Agrupa os documentos a arquivar em suporte físico ou digital, diferenciando-os pelo seu conteúdo e características de classificação definidas pela organização
		1.3	Identifica correctamente os critérios de classificação da documentação a arquivar de acordo com as instruções recebidas
		1.4	Ordena os documentos a arquivar aplicando os critérios de classificação da organização
		1.5	Introduz os códigos correctamente seguindo a ordem estabelecida por tipo de documento ou informação
		<b>Evidências Requeridas</b>	
		<p><b>Contexto:</b> Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional</p> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de Arquivo</p>	





PROGRAMA INTEGRADO  
DA REFORMA DA EDUCAÇÃO  
PROFISSIONAL

		<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meios de arquivo seleccionados adequadamente</li> <li>• Documentação a arquivar devidamente agrupada</li> <li>• Critérios de classificação de documentação a arquivar definidos correctamente</li> <li>• Documentos a arquivar ordenados segundo os critérios de classificação de arquivo</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceito, funções e características do arquivo</li> <li>• Caracterização do arquivo</li> <li>• Tipologia dos arquivos</li> <li>• Tipos de sistemas de classificação de arquivos</li> <li>• Procedimentos de arquivo de documentação em formato físico e electrónico</li> </ul>	
--	--	--	--

Elementos de Competência		Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
2	Acessar e encaminhar documentação arquivada	2.1	Acessa e localiza correctamente em tempo útil documentação arquivada seguindo os procedimentos definidos pela organização	<p><b>Contexto:</b> Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional</p> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de</p>
		2.2	Empresta ou distribui documentação arquivada segundo as instruções recebidas e respeitando os procedimentos e normas vigentes	
		2.3	Respeita de forma rigorosa os critérios de segurança, confidencialidade e acesso à documentação arquivada seguindo as instruções e os procedimentos estabelecidos pela organização	
		2.4	Protege documentação e informação arquivada de acesso restricto ou confidencial de acordo com os procedimentos estabelecidos pela organização	
		<b>Evidências Requeridas</b>		



PROGRAMA INTEGRADO  
DA REFORMA DA EDUCAÇÃO  
PROFISSIONAL

		<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Documentação arquivada acessada e localizada correctamente</li><li>• Documentação arquivada emprestada e distribuída segundo os procedimentos e normas vigentes</li><li>• Critérios de segurança e confidencialidade de documentação arquivada aplicados correctamente</li></ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Consulta de Arquivos: frequência, regras e procedimentos</li><li>• Critérios de empréstimos de documentação arquivada</li><li>• Princípios de segurança e confidencialidade de arquivos documentais</li></ul>	Arquivo
--	--	---	---------



Elementos de Competência		Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
3	Manter em condições de funcionamento óptimas os equipamentos e recursos de arquivo	3.1	Detecta atempadamente anomalias, falhas e avarias nos equipamentos e recursos de arquivo físico e digital	<p><b>Contexto:</b> Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional</p> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de Arquivo</p>
		3.2	Encaminha atempadamente para reparação equipamentos e recursos de arquivo digital seguindo as normas internas	
		3.3	Solicita em tempo útil a substituição de pastas de arquivo físico e separadores estragados	
		3.4	Utiliza correctamente os meios disponíveis e aplica os critérios internos que garantem a conservação da documentação arquivada	
		<b>Evidências Requeridas</b>		
		<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falhas e avarias nos equipamentos e recursos de arquivo físico e digital detechados atempadamente</li> <li>Equipamentos e recursos de arquivo digital encaminhados para reparação atempadamente</li> <li>Pastas de arquivo em estado degradado substituídas em tempo útil</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Regras e princípios de conservação arquivística</li> </ul>		



Elementos de Competência		Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
4	Actualizar o arquivo	4.1	Localiza de forma precisa nos arquivos físicos documentação a actualizar ou eliminar de instrumentos de busca adequados	<p><b>Contexto:</b> Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional</p> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de Arquivo</p>
		4.2	Agrupar correctamente os documentos a eliminar do arquivo de acordo com o tipo de informação – confidencial ou outra	
		4.3	Elimina documentos convencionais ou informáticos, destruindo-os com equipamentos e procedimentos convenientes e seguindo as instruções e prazos recebidos	
		4.4	Elimina e destroi informação e documentação arquivada seguindo os procedimentos estabelecidos e com os meios electrónicos à sua disposição	
		4.5	Transfere os documentos, ou arquivos físicos ou informáticos do lugar de origem para os de destino seguindo as instruções recebidas e de acordo com as normas vigentes	
		<b>Evidências Requeridas</b>		
		<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos arquivados a eliminar localizados e agrupados devidamente</li> <li>• Arquivo convencional e informático destruído por meios adequados e nos prazos definidos</li> <li>• Documentos ou arquivos em formato físico e digital transferidos correctamente para o destino</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de actualização de arquivo documental</li> <li>• Princípios e técnicas de destruição de arquivo</li> </ul>		



### 3.5 Atender o público interno e externo

<b>Unidade de Competência:</b>		<b>Atender o público interno e externo</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>		Realizar o atendimento telefónico, presencial e on-line do público interno e externo, recebendo, prestando e anotando informações, encaminhando o público em função das suas necessidades.		
<b>Código:</b>	UCAG033005	<b>Nível de Qualificação:</b>	Certificado Vocacional 3	
<b>Área:</b>	02 Administração e Gestão	<b>Sub Área:</b>	03 Secretariado	
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Registo da Revisão:</b>		
<b>Elementos de Competência</b>		<b>Critérios de Desempenho</b>		
		<b>Âmbito de Aplicação</b>		
1	Atender o público via telefone	1.1	Atende o público via telefone com simpatia, prontidão e cortesia, apresentando-se e dizendo o nome da empresa	<b>Contexto:</b> Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Público interno (técnicos e chefias)</li> <li>• Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores)</li> </ul> <b>Meios de Trabalho:</b> Telefone fixo e móvel ou central de atendimento telefónico
		1.2	Presta informações correctas ao público em função das solicitações	
		1.3	Anota e encaminha correctamente recados e informações transmitidos via telefone	
		1.4	Transfere chamadas telefónicas para os canais apropriados em função dos assuntos e solicitações do público	
		1.5	Evita deixar o público em linha por períodos longos	
		1.6	Atende o público via telefone usando a língua portuguesa e inglesa	
		1.7	Aplica correctamente normas de segurança e confidencialidade da informação transmitida via telefone	



PROGRAMA INTEGRADO  
DA REFORMA DA EDUCAÇÃO  
PROFISSIONAL

		<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atendimento ao público por telefone realizado com simpatia, prontidão e cortesia</li><li>• Chamadas telefónicas transferidas para canais apropriados</li><li>• Recados e informações transmitidos via telefone anotados e encaminhados correctamente</li><li>• Atendimento ao público por telefone realizado em língua portuguesa e inglesa</li><li>• Público interno e externo devidamente esclarecido e informado via telefone</li><li>• Informação transmitida via telefone com garantia de segurança e confidencialidade</li></ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tecnologia de tefonia fixa e móvel: conceitos, características e manuseamento</li><li>• Princípios de atendimento telefónico</li><li>• Postura de voz e diálogo na comunicação via telefone</li><li>• Transferências de chamadas: procedimentos e canais de comunicação</li><li>• Procedimentos e métodos de anotação e transmissão de recados e informações telefónicas</li><li>• Comunicação em língua inglesa no atendimento telefónico</li><li>• Tipos de informação a transmitir via telefónica</li><li>• Princípios e regras de segurança e confidencialidade da informação transmitida via telefone</li></ul>	
--	--	--	--



Elementos de Competência		Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
2	Atender o público presencialmente	2.1	Recebe de forma acolhedora o público interno e externo	<p><b>Contexto:</b> Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Público interno (técnicos e chefias)</li> <li>• Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores)</li> </ul> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Telefone fixo e móvel ou central de atendimento telefónico, Sala de recepção do público, serviços de café, disponibilização de revistas e material institucional</p>
		2.2	Encaminha o público para os locais correctos em função dos assuntos e solicitações	
		2.3	Presta informações e esclarecimentos correctas ao público sempre que solicitado e em tempo útil	
		2.4	Serve café ao público no local por iniciativa e seguindo as normas de protocolo da empresa	
		2.5	Anota e encaminha recados fornecidos presencialmente sem falhar na transmissão integral da informação	
		2.6	Atende o público presencialmente expressando-se correctamente em língua portuguesa e inglesa	
		2.7	Aplica adequadamente normas de segurança e confidencialidade da informação transmitida oralmente	
		<b>Evidências Requeridas</b>		
<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Público recepcionado de forma acolhedora</li> <li>• Público devidamente encaminhado</li> <li>• Público devidamente esclarecido e informado</li> <li>• Recados do público anotados e transmitidos</li> <li>• Público atendido em língua portuguesa e inglesa</li> <li>• Informação transmitida oralmente com garantia de segurança e confidencialidade</li> <li>• Público atendido de acordo com as normas de protocolo da empresa</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Princípios e técnicas de atendimento presencial ao público</li> <li>• Regras de protocolo na recepção do público</li> <li>• Comunicação em língua inglesa no atendimento presencial</li> </ul>				



Elementos de Competência		Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
3	Atender o público por sistemas de informação on-line	3.1	Recebe e transmite integralmente recados e informações recebidas do público via sistemas de informação	<p><b>Contexto:</b> Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Público interno (técnicos e chefias)</li> <li>• Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores)</li> </ul> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Computador, Ligação à Internet, Intranet, E-mail, Skipe, Messenger entre outros aplicativos e sistemas on-line</p>
		3.2	Responde a solicitações do público via electrónica em tempo hábil e com informação apropriada	
		3.3	Aplica rigorosamente regras de protocolo na comunicação electrónica com o público	
		3.4	Atende com cortesia e profissionalismo solicitações do público via electrónica em língua portuguesa e inglesa	
		3.5	Atende solicitações do público via electrónica em tempo útil	
		3.6	Aplica as normas de segurança e confidencialidade da informação no atendimento de solicitações do público via electrónica	
		<b>Evidências Requeridas</b>		
<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recados e informações do público recebidos e transmitidos por sistemas de informação on-line</li> <li>• Solicitações do público respondidas via sistemas on-line</li> <li>• Comunicação on-line com público efectuada respeitando as regras de protocolo</li> <li>• Comunicação on-line com público realizada em língua portuguesa e inglesa</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimentos sobre sistemas de comunicação electrónica e seu manuseamento: correio electrónico, skipe, Intranet e Messenger</li> <li>• Princípios de comunicação e protocolo via sistemas de electrónico</li> <li>• Atendimento ao público em língua inglesa via comunicação escrita por sistemas informáticos</li> </ul>				





### 3.6 Realizar a gestão do fluxo documental

<b>Unidade de Competência:</b>		<b>Realizar a gestão do fluxo documental</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>		Fazer a gestão eficaz do fluxo de documentação na organização incluindo a recepção, registo e distribuição de documentação interna e selagem, registo e expedição de documentação para o exterior.		
<b>Código:</b>	UCAG033006	<b>Nível de Qualificação:</b>	Certificado Vocacional 3	
<b>Área:</b>	02 Administração e Gestão	<b>Sub Área:</b>	03 Secretariado	
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Registo da Revisão:</b>		
<b>Elementos de Competência</b>		<b>CrITÉrios de Desempenho</b>		<b>Âmbito de Aplicação</b>
1.1	Receber, registar e distribuir documentação interna	1.1	Separa documentação interna por assunto e em tempo útil	<p><b>Contexto:</b> Aplicável à gestão do fluxo documental e de correspondência na organização</p> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Máquina de Fotocópias, Scanner, Impressora Multifunções, Computador, Fax, Livro de Protocolo físico, Sistema de Protocolo electrónico, Documentação Administrativa, Correspondência externa, Envelopes, Caixas de Expediente</p>
		1.2	Regista antependamente a documentação interna usando os procedimentos adequados	
		1.3	Distribui documentação interna seguindo os canais adequados e em tempo útil	
		1.4	Devolve documentação interna que não se encontra devidamente identificada ou enviada por engano seguindo os padrões internos vigentes	
		1.5	Usa correctamente meios físicos e electrónicos para registar e distribuir documentação interna atempadamente	
		<b>Evidências Requeridas</b>		
<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentação recebida separada por assunto</li> <li>• Documentação recebida devidamente registada</li> <li>• Documentação distribuída internamente pelos diversos canais e em tempo útil</li> <li>• Documentação registada e distribuída através de meios físicos e electrónicos atempadamente</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimentos sobre Comunicação Organizacional: tipos, meios e circuitos administrativos de comunicação interna</li> <li>• Conhecimentos sobre princípios e regras de selecção, registo e distribuição de informação documental recebida</li> <li>• Registo e distribuição de documentação aplicando meios informáticos</li> <li>• Correspondência: tipos e meios</li> </ul>				



Elementos de Competência		Critério de Desempenho		Âmbito de Aplicação
2	Receber, registar, selar e expedir documentação	2.1	Separa e regista documentação a expedir em função do assunto e seguindo os procedimentos correctos	Aplicável à gestão do fluxo documental de um departamento ou direcção mediante solicitações de clientes ou instrução de chefias.  <b>Meios de Trabalho:</b> Fotocópia, Scanner, Impressora Multifunções, Computador, Fax, Livro de Protocolo físico, Sistema de Protocolo electrónico, Documentação Administrativa, Correspondência externa, Envelopes, Caixas de Expediente
		2.2	Sela e/ou coloca correctamente em envelopes documentação a expedir sem omitir nenhum procedimento interno	
		2.3	Preenche correctamente os dados do destinatário de toda a documentação a expedir seguindo os padrões apropriados	
		2.4	Usa eficazmente meios físicos e electrónicos para registar e expedir documentação	
		<b>Evidências Requeridas</b>		
		<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentação a expedir separada por assunto e registada</li> <li>• Documentação a expedir selada e com dados do destinatário preenchidos</li> <li>• Documentação registada e expedida através de meios físicos e electrónicos</li> </ul> <u>Evidências de Conhecimento:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de expedição de documentação interna e correspondência externa</li> </ul>		



### 3.7 Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos

<b>Unidade de Competência:</b>		<b>Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos</b>		
<b>Descrição da Unidade de Competência:</b>		Realizar o tratamento de dados estatísticos utilizando princípios e métodos de estatística descritiva e inferencial e aplicações informáticas		
<b>Código:</b>	UCAG013001	<b>Nível de Qualificação:</b>	Certificado Vocacional 3	
<b>Área:</b>	02 Administração e Gestão	<b>Sub Área:</b>	03 Secretariado	
<b>Data de Registo:</b>		<b>Data de Registo da Revisão:</b>		
<b>Elementos de Competência</b>		<b>CrITÉrios de Desempenho</b>		<b>Âmbito de Aplicação</b>
1	Efectuar cálculos e tratamento de dados com base em princípios e método de estatística descritiva utilizando os programas e Excel e SPSS	1.1	Realiza correctamente o processamento de dados estatísticos nos programas Excel e SPSS a partir da introdução e codificação de variáveis	
		1.2	Efectua correctamente cálculos de frequências, médias, desvio-padrão, amplitude e outras medidas de tendência central e dispersão para o tratamento de dados usando os programas Excel e SPSS	
		1.3	Realiza o tratamento de dados, numa perspectiva de estatística descritiva, nos programas Excel e SPSS usando tabelas e representações gráficas	
		<b>Evidências Requeridas</b>		
		<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tabelas e Gráficos representando dados estatísticos de medidas de localização e dispersão</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Noções gerais de estatística: objecto, população e amostra, sondagem e recenseamento, campos de aplicação</li> <li>Representação gráfica de dados</li> <li>Conhecimentos sobre estatística descritiva: medidas de localização e dispersão</li> <li>Dados bivariados: conceitos, medidas e representações gráficas</li> </ul>		
		<p><b>Contexto:</b> Aplicável na análise e tratamento de dados estatísticos no âmbito de diversas actividades de suporte à gestão das organizações</p> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Computador, Máquina de calcular, Programas Excel e SPSS</p>		



Elementos de Competência		Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
2	Efectuar cálculos e tratamento de dados com base em princípios e método de estatística inferencial utilizando os programas e Excel e SPSS	2.1	Efectua correctamente cálculos de probabilidades de dados que lhe são fornecidos	<p><b>Contexto:</b> Aplicável na análise e tratamento de dados estatísticos no âmbito de diversas actividades de suporte à gestão das organizações</p> <p><b>Meios de Trabalho:</b> Computador, Máquina de calcular, Programas Excel e SPSS</p>
		2.2	Realiza o cálculo de amostras representativas de determinada população usando as fórmulas e procedimentos correctos	
		2.3	Estima correctamente a margem de erro de resultados estatísticos para efeitos de generalização de dados	
		2.4	Faz a análise de dados através da realização de testes estatísticos paramétricos e não-paramétricos usando o SPSS	
		2.5	Realiza o tratamento de dados, numa perspectiva de estatística inferencial, nos programas Excel e SPSS usando tabelas e representações gráficas	
		<b>Evidências Requeridas</b>		
<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tabelas e Gráficos representando dados tratados através de métodos de estatística inferencial</li> </ul> <p><u>Evidências de Conhecimento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estatística Inferencial: conceitos e aplicações</li> <li>Conhecimentos sobre Probabilidades, Inferência estatística, Parâmetro e estatística, População e Amostragens, intervalo de confiança e margem de erro</li> </ul>				



## 4 Módulos Habilidades Genéricas

### 4.1 Relacionar-se socialmente de forma eficaz

<b>Título do módulo:</b>	<b>Relacionar-se socialmente de forma eficaz</b>
<b>Código do módulo:</b>	MO HG013001
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE
<b>Progressão:</b>	Este módulo faz parte do Certificado Vocacional 3. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4
<b>Introdução ao módulo:</b>	No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de encontrar as formas mais eficazes de concretizar os objectivos pessoais e das equipas em que está envolvido, através de um relacionamento são com os outros, utilizando escuta activa, comunicação assertiva, procura de complementaridade de papéis e estabelecimento de relações em que todos ganham.
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fortalecer a auto-estima e respeito pelas opiniões dos outros</li><li>2. Escutar activamente</li><li>3. Comunicar assertivamente</li><li>4. Trabalhar em equipa e liderar equipas</li><li>5. Estabelecer relações em que todos ganham</li></ol>



---

<b>Resultado de aprendizagem 1:</b>	<b>Fortalecer a auto-estima e respeito pelas opiniões dos outros</b>
---	--

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Consegue identificar os factores de motivação pessoal e os factores que motivam as outras pessoas  
Percebe como as suas características pessoais são diferentes das
- (b) características das outras pessoas, no que se refere aos tipos de atitude no trabalho
- (c) Valoriza as suas características pessoais e dos outros e tira partido das mesmas no contexto do trabalho

**Contextos de aplicação:**

Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos, etc.

Contexto profissional: entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho

**Evidências requeridas:**

Evidência escrita e oral de que o candidato:

- Preenche o instrumento de auto-conhecimento e os comportamentos seus e dos outros que lhe geram satisfação;
  - Analisa e discute as diferenças pessoais e a sua relevância no contexto profissional e contexto social;
  - Analisa e discute como as suas fraquezas podem ser complementadas com as forças dos outros;
  - Elabora um plano de desenvolvimento para colmatar as suas fraquezas;  
e
  - Explica aos outros qual o seu valor como pessoa em função das suas características pessoais e história profissional e social.
-



---

**Resultado de aprendizagem**

**Escutar activamente**

**2:**

---

**CrITÉrios de desempenho:**

- (a) Actua com empatia, mostrando interesse pela pessoa, suas emoções e sentimentos
- (b) Não interrompe a mensagem do outro, mantendo uma atitude explícita de suporte e empatia, utilizando sinais não verbais, como o contacto visual, sorriso ou gestos de concordância
- (c) Não interrompe a mensagem do outro, mantendo uma atitude explícita de suporte e empatia, utilizando sinais não verbais, como o contacto visual, sorriso ou gestos de concordância
- (d) Coloca questões para identificar as necessidades, interesses, objectivos e sentimentos do interlocutor e reformula a mensagem para garantir que ela foi bem compreendida por si próprio
- (e) Solicita feed-back, incentiva a resposta imediata e a colocação de dúvidas

**Contextos de aplicação:**

Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos

Contexto da formação: aulas, trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações

Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)

**Evidências requeridas:**

Evidências requeridas por simulação, dramatizações ou apenas por observação do comportamento do candidato durante as actividades lectivas e de avaliação, o candidato demonstra ter escuta activa, de acordo com uma lista de verificação para os critérios de desempenho referidos

---



---

**Resultado de aprendizagem**

**Comunicar assertivamente**

**3:**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Explica o conteúdo do seu ponto de vista, quem, como e quando vai ser afectado pela sua ideia, revelando sem hesitação onde está menos claro no seu próprio pensamento
- (b) Dá exemplos do que propõe, mesmo sendo hipotéticos ou metafóricos  
Procura ligar a sua mensagem às mensagens do outro, de forma a facilitar a sua compreensão pelo outro  
Ajuda o outro a perceber como o seu raciocínio está construído através dos dados e observações que estão na base do raciocínio e colocando perguntas de uma forma que não induza as respostas ou que provoque comportamentos defensivos  
Demonstra uma boa linguagem corporal durante uma conversa ou numa situação em que é alvo de críticas ou mensagens emocionalmente fortes

**Contextos de aplicação:**

Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos

Contexto da formação: aulas, trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações

Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)

**Evidências requeridas:**

Através de simulações, dramatizações ou apenas por observação do comportamento do candidato durante as actividades lectivas e de avaliação, o candidato demonstra ter comunicação assertiva, de acordo com uma lista de verificação para os critérios de desempenho referidos

---





---

**Resultado de aprendizagem**

**Trabalhar em equipa e liderar equipas**

**4:**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Percebe as fases necessárias para a formação da equipa e os comportamentos típicos interpessoais e comportamentos típicos do grupo, durante essas fases e consegue identificar em que fase o grupo se encontra e que tipo de apoio necessita para evoluir para outra fase
- (b) Define papéis formais e informais para os membros da equipa, em função da tarefa a executar e distribui as tarefas de acordo com os papéis formais e informais
- (c) Gere os conflitos do grupo e aproveita os conflitos para clarificar papéis

**Contextos de aplicação:**

Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos

Contexto da formação: aulas, trabalhos de grupo, apresentações, simulações, dramatizações

Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)

**Evidências requeridas:**

Evidências escritas, orais, simulação/dramatização

- Explica como a equipa se vai construindo ao longo das fases, ilustrando a explicação com exemplos práticos;
- Com base nos objectivos de uma tarefa, define os papéis, formais e informais, para cada um dos membros de uma equipa de trabalho; e Após a realização da tarefa, apresenta e discute a importância dos papéis informais no funcionamento da equipa, mostrando como os membros da equipa desempenharam estes papéis

Simulação/dramatização:

Numa situação programada de conflito é utilizando um roteiro pré-definido, gere o conflito presente com vista à solução e discute, após o alcance da solução, quais foram os papéis dos vários membros da equipa que tiveram de ser reajustados.

---



---

**Resultado de aprendizagem****5:****Estabelecer relações em que todos ganham**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Obtém informação sobre os interesses e objectivos das partes, identificando os interesses comuns e divergentes
- (b) Define formas possíveis para estabelecer o acordo e limites da negociação, analisando quem detém mais poder negocial
- (c) Explora opções em que ambas partes saiam a ganhar e consegue chegar a um acordo satisfatório para todas as partes

**Contextos de aplicação:**

Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos

Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na área/equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)

**Evidências requeridas:**

Evidências, através de uma simulação/dramatização em grupo, de que o candidato:

- Demonstra os critérios de desempenho para preparar um encontro de negociação de acordo com uma lista de verificação; e
  - Demonstra os critérios de desempenho para dirigir uma reunião de negociação de acordo com uma lista de verificação
- 

## INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

**Número de horas normativas: 20 horas**

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

**Justificação do módulo:**

Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos sobre como encontrar as formas mais eficazes de concretizar os objectivos pessoais e das equipas em que está envolvido e compreender melhor o seu papel na organização.

**Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem (Resultados de aprendizagem 1 a 5)**

O módulo deverá combinar métodos activos e centrados no formando a partir do uso de demonstrações, dramatizações/simulações e exercícios práticos conjugados com métodos expositivos

**Abordagem na geração das evidências de avaliação**

A avaliação de todos os resultados de aprendizagem deverá basear-se na combinação de Avaliações Formativa e Somativa (exercícios, provas escritas ou orais).

**Necessidades Especiais**

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.



## Referências

1. Boog, Gustavo e Boog, Madalena. (2008). Com-Viver em Equipa: Construindo Relacionamentos Sustentáveis. São Paulo: M.Books do Brasil Edi
2. Dias, Fernando. (2004). Relações Grupais e Desenvolvimento Humano. Lisboa: Instituto Piaget
3. Katz, Bernard. (1993). Comunicação: Poder da Empresa. Lisboa: Clássica Editora
4. Kuczarski, Thomas e Kuczarski, Susan. (1999). Liderança Baseada em Valores: Reconstruindo o Compromisso, o Desempenho e a Produtividade do Empregado. São Paulo: Educator
5. Martins, Vera. (2005). Seja Assertivo: Como Conseguir mais Autoconfiança e firmeza na sua vida profissional e pessoal. Rio de Janeiro: 9ª Edição, Elsevier
6. Palladino, Connie (2007). Como Desenvolver a Auto-Estima: um Guia para o Sucesso. Rio de Janeiro: Qualitymark

---

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.



## 4.2 Preparar-se para o emprego

---

<b>Título do módulo:</b>	<b>Preparar-se para o emprego</b>
--------------------------	-----------------------------------

---

<b>Código do módulo:</b>	MO HG013002
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE
<b>Progressão:</b>	Este módulo faz parte do Certificado Vocacional 3. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4

---

<b>Introdução ao módulo:</b>	No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de compreender melhor o papel na organização, os objectivos do seu trabalho e garantir uma boa planificação e gestão pessoal do tempo, de forma a atingir o máximo de produtividade e qualidade no seu trabalho pessoal, bem como preparar-se para novos desafios profissionais através da candidatura a emprego e conhecimento das técnicas de tomada de decisões
------------------------------	--

---

<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Compreender o seu papel na organização</li><li>2. Planificar e gerir o tempo de trabalho</li><li>3. Candidatar-se a um emprego</li><li>5. Definir o problema e os objectivos a atingir e avaliar e ponderar as alternativas</li></ol>
---	--

---



---

**Resultado de aprendizagem**

1:

**Compreender o seu papel na organização**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Identifica a sua área de trabalho e a sua ligação com as outras áreas da organização, através de um diagrama
- (b) Consegue definir as várias actividades da sua área
- (c) Descreve a sua actividade e percebe a sua importância

**Contextos de aplicação:**

Contexto profissional: contribuição na concretização missão, objectivos e visão organizacionais

**Evidências requeridas:**

Evidências escrita e orais de que o candidato:

- Identifica a sua área de trabalho e as áreas com que esta se relaciona, desenhando num modelo pré-definido, as ligações sequenciais entre as mesmas através da informação ou produtos que são fornecidos por uma actividade a outra; e
  - Descreve em detalhe a sua actividade, destacando as actividades que mais contribuem para os objectivos da organização
-



---

**Resultado de aprendizagem**

**2:**

**Planificar e gerir o tempo de trabalho**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Identifica todas as tarefas relacionadas com o trabalho individual e classifica as prioridades para as tarefas
- (b) Mede e gere o tempo necessário para completar cada tarefa e o período do dia e do mês ideal para a mesma
- (c) Prioriza, na sua agenda, a execução das tarefas e demonstra reservar tempo para tarefas não previstas e mantém a sua agenda actualizada e organizada
- (d) Identifica razões e implicações para ser pontual e cumprir com os prazos estabelecidos e possíveis motivos para não cumprir os prazos ou não ser pontual
- (e) Anota e organiza em tempo útil a informação

**Contextos de aplicação:**

Contexto social: planificação e gestão das actividades familiares, de lazer

Contexto da formação : planificação e gestão das actividades lectivas

Contexto profissional: planificação e gestão das actividades laborais

**Evidências requeridas:**

Evidências escritas que o candidato:

- Descreve as tarefas que executa.
  - Classifica as tarefas de acordo com uma matriz de importância e urgência.
  - Preenche a sua agenda de acordo com os tempos de execução, o período ideal para a realização das tarefas e as reservas de tempo para tarefas não previstas.
  - Elabora a síntese de um encontro ou de uma exposição
-



---

**Resultado de aprendizagem  
3:**

**Candidatar-se a um emprego**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Elabora o CV em função da vaga de trabalho apresentado por diferentes meios
- (b) Prepara-se adequadamente para uma entrevista de trabalho, questionando-se sobre os aspectos-chave com que se deve preocupar
- (c) Realiza com sucesso uma entrevista de trabalho

**Contextos de aplicação:**

Contexto profissional: elaboração de um CV e entrevista para emprego

**Evidências requeridas:**

Evidências escritas de que o candidato elabora, por escrito, o seu CV em função de um anúncio num jornal ou relato de uma conversa

Evidências através de simulação/dramatização:

- Preparação de uma entrevista em que o candidato se questiona sobre quais os aspectos-chave com que se deve preocupar; e
  - Realização de uma entrevista onde o candidato demonstra, de acordo com uma grelha de observação e comparação, ter as respostas adequadas, manifestando também auto-confiança, clareza de objectivos, escuta activa e comunicação assertiva.
-



---

<b>Resultado de aprendizagem 4:</b>	<b>Definir o problema e os objectivos a atingir e avaliar e ponderar as alternativas</b>
-------------------------------------	--

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Recolhe informações que lhe permitem definir com clareza o problema a resolver
- (b) Caracteriza o problema, identificando seus sintomas e causas
- (c) Identifica as alternativas possíveis para a solução do problema e selecciona a melhor de acordo com os benefícios esperados e os custos da sua implementação

**Contextos de aplicação:**

Contexto social: resolução de conflitos na família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos

Contexto da formação: aulas (exercícios e avaliações)

Contexto profissional: área ou equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)

**Evidências requeridas:**

Evidências escritas e orais de que o candidato:

- Perante um problema concreto descrito num estudo de caso, consegue separar a informação fundamental da acessória.
- Perante um problema concreto, descrito num estudo de caso, consegue caracterizar o problema e os seus sintomas, num modelo de árvore de problemas, separando causas principais e causas secundárias.

Em função de um caso apresentado, elabora uma lista de alternativas, identificando os seus benefícios e custos e os actores afectados positiva ou negativamente pela alternativa, de acordo com um modelo pré-definido

---





## INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

Número de horas normativas: 20 horas

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

### **Justificação do módulo:**

Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos sobre como encontrar as formas mais eficazes de concretizar os objectivos pessoais e das equipas em que está envolvido e compreender melhor o seu papel na organização.

### **Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem (Resultados de aprendizagem 1 a 4)**

O módulo deverá combinar métodos activos e centrados no formando a partir do uso de demonstrações, dramatizações/simulações e exercícios práticos conjugados com métodos expositivos

Abordagem na geração das evidências de avaliação

A avaliação de todos os resultados de aprendizagem deverá basear-se na combinação de Avaliações Formativa e Somativa (exercícios, provas escritas ou orais).

### **Necessidades Especiais**

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.

### **Referências**

- Boog, Gustavo e Boog, Madalena. (2008). Com-Viver em Equipa: Construindo Relacionamentos Sustentáveis. São Paulo: M.Books do Brasil Edi
- Dias, Fernando. (2004). Relações Grupais e Desenvolvimento Humano. Lisboa: Instituto Piaget
- Katz, Bernard. (1993). Comunicação: Poder da Empresa. Lisboa: Clássica Editora
- Kuczumski, Thomas e Kuczumski, Susan. (1999). Liderança Baseada em Valores: Reconstruindo o Compromisso, o Desempenho e a Produtividade do Empregado. São Paulo: Educator
- Martins, Vera. (2005). Seja Assertivo: Como Conseguir mais Autoconfiança e firmeza na sua vida profissional e pessoal. Rio de Janeiro: 9ª Edição, Elsevier
- Palladino, Connie (2007). Como Desenvolver a Auto-Estima: um Guia para o Sucesso. Rio de Janeiro: Qualitymark



---

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.



### 4.3 Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais

<b>Título do módulo:</b>	<b>Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais</b>
<b>Código do módulo:</b>	MO HG023001
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Os requisitos de inscrição serão estabelecidos pelo Centro de Ensino. Contudo, é aconselhável que candidato tenha concluído com êxito a 10a classe ou um nível equivalente, ou tenha completado um curso de principiantes em Inglês
<b>Progressão:</b>	Este módulo faz parte de uma série de módulos que em conjunto constituem o nível 3 de qualificação em Inglês. A conclusão com êxito deste módulo e de todos os outros de nível 3 é necessária para a progressão para o certificado vocacional 4 em agro-pecuária.
<b>Introdução ao módulo:</b>	Após conclusão desta unidade os candidatos serão capazes de comunicar, a um nível elementar, em situações do dia a dia sociais, pessoais e profissionais.
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cumprimentar e apresentar-se a outras pessoas formal e informalmente</li><li>2. Interagir com outros, partilhar e pedir informação</li><li>3. Preencher formulários que requerem informação pessoal e profissional</li></ol>



---

<b>Resultado de aprendizagem 1:</b>	<b>Cumprimentar e apresentar-se a outras pessoas formal e informalmente</b>
-------------------------------------	---

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Pergunta o nome a outro e dizer o seu nome e apelido
- (b) Apresenta-se e cumprimenta outros formal e informalmente
- (c) Usa expressões corteses

**Contextos de aplicação:**

Cumprimentar e apresenta-se numa variedade de ambientes, formal e informal, na sala de aulas, e em situações sociais e profissionais.

Formal: profissional, local de trabalho, sala de aula.

Informal: ocasiões sociais com amigos

**Evidências requeridas:**

O candidato deve demonstrar uma compreensão e habilidade de usar apropriadamente formas de se apresentar e despedir, de cumprimentar e expressar num ambiente social e profissional

---



---

**Resultado de aprendizagem**

**2:**

**Interagir com outros, partilhar e pedir informação**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Partilha e solicita informação
- (b) Comunica necessidades e desejos pessoais
- (c) Conduz uma conversa simples
- (d) Pergunta e diz onde alguém ou alguma coisa esta localizada
- (e) Identifica partes de um edifício

**Contextos de aplicação:**

Troca de informação numa variedade de ambientes

Partilha e solicitação de informação: oral, escrita, cara a cara, por telefone

**Evidências requeridas:**

O candidato deve demonstrar compreensão e habilidade para comunicar claramente e concisamente informação usando linguagem apropriada num ambiente profissional

---



---

<b>Resultado de aprendizagem 3:</b>	<b>Preencher formulários que requerem informação pessoal e profissional</b>
---	---

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Preenche formulários que requerem informação pessoal
- (b) Escreve parágrafos curtos sobre si próprio, a escola e o local de trabalho

**Contextos de aplicação:**

Um gama completa de formulários que requerem informação simples pessoal e profissional

Parágrafos curtos usando informação contida dos formulários

Formulários: hotel, emigração, outros relacionados com a área vocacional

**Evidências requeridas:**

O candidato deve demonstrar uma compreensão e habilidades para preencher formulários e escrever parágrafos curtos usando gramática e pontuação apropriadas

---



## INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

### **Número de horas normativas: 20 horas**

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

### **Justificação do módulo:**

Este módulo tem como objectivo capacitar os candidatos a adquirir competência de linguagem, a um nível elementar, requeridos para usar o Inglês para comunicar e ir ao encontro de necessidades pessoais e profissionais. Ele deve guiar o candidato para a aquisição de habilidades genéricas em contextos de linguagem comum, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e de trabalho. Esta unidade tem ênfase na interpretação e uso do Inglês falado todos os dias e em contextos vocacionais. Ele está desenhado para ir ao encontro das necessidades de uma larga gama de candidatos e utilizadores.

### **Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem (Resultados de aprendizagem 1, 2 e 3)**

Numa unidade de comunicação, o conteúdo/contexto é melhor definido em termo de situações; meios e actividades através dos quais as habilidades relacionadas com os resultados de aprendizagem são praticados e desenvolvidos. Este modulo deve providenciar as seguintes oportunidades:

- Usar a língua Inglesa com uma variedade de objectivos com um balanço entre usos produtivos e receptivos apropriados as necessidades individuais dos candidatos. Por exemplo, dar informação sobre si próprio, o ambiente que o rodeia, o local de trabalho: descrições sobre sentimentos oralmente e por escrito.
- Usar a língua Inglesa numa gama de ambientes pessoais, sociais e vocacionais. Por exemplo, fazer uma chamada telefónica pessoal ouvir instruções e notícias.
- Ouvir uma variedade de mensagens que cobrem uma gama de necessidades. Por exemplo, usar o telefone, trabalhar num grupo, ouvir noticiários na rádio ou televisão. Itens de comunicação oral adequados a uma avaliação sumativa deverão lidar com tópicos que são familiares ao candidato em termos de formato, assunto, vocabulário e objectivo.
- Usar uma variedade de formas de comunicação oral. Por exemplo usar o telefone, comunicar num grupo.
- Preencher formulários que requerem informação pessoal e profissional, escrever parágrafos curtos usando a informação dos formulários.



### **Abordagem na geração das evidências de avaliação**

O ensino aprendizagem neste módulo deve ser activo e centrado no candidato. Os candidatos devem ter a oportunidade de planificar e tomar decisões por eles próprios, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupos. A indução às actividades deve assegurar que os candidatos têm uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Devem ser realizadas uma serie de actividades, algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe. Estas actividades devem providenciar oportunidades de usar a língua Inglesa em situações reais para objectivos reais e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

As turmas devem suficientemente pequenas para permitir a realização de actividades práticas desta natureza e permitir que os candidatos sejam envolvidos nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a oportunidade de sucesso como o risco de falhar.

Recomenda-se que o horário dos módulos de Inglês seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os candidatos se engajem em combinações realísticas de comunicação tanto dentro como for a da escola/centro de ensino.

As oportunidades de refazer, rever, e avaliar pelos candidate, pelos colegas e pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de toas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar os candidatos num uso variado e objectivado de habilidades de linguagem inter-relacionadas. As unidades podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino-aprendizagem. Recomenda-se que estas unidades sejam negociadas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser encorajado pois dá oportunidades aos candidatos de praticar e ganhar experiência pratica da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, trabalho completado pelos candidatos como membros do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando esse mesmo trabalho é submetido como evidencia na avaliação sumativa do candidato.

### **Combinando módulos de “Inglês” com outros módulos:**

O conteúdo de outros módulos pode ser usado para providenciar actividades que envolvam prática e desenvolvimento de habilidades de comunicação, Os módulos de Inglês podem ser desenhados numa forma cruzada com outros módulos e terem como objectivo desenvolver habilidades de comunicação em contextos extraídos de outros módulos.

Porque a comunicação em Inglês é um assunto nuclear, é importante que, o mais possível, o ênfase da área vocacional esteja reflectido no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os formadores de Inglês trabalhem com os seus colegas dos módulos vocacionais para discutir oportunidades de avaliação que permitam a avaliação cruzada de módulos.





A determinação de desempenho satisfatório para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo requerido para cumprir com o objectivo da avaliação sumativa. Contudo, o número de actividades realizadas pelo candidato não devia estar limitada a esses especificados.

Os formadores devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e suporte requerida pelo candidato pode ser legitimamente dada pelo formador. Tarefas que tem a ver vão ser parte das evidências para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo candidato sem ajuda. Contudo, devia ser aceitável que o formador chame a atenção do candidato para um erro geral em relação a um critério de desempenho particular ou redireccionar o candidato durante a realização da tarefa.

### **Métodos e instrumentos de avaliação**

As escolas ou Centros de ensino deveriam tomar nota do seguinte, antes de desenhar os instrumentos de avaliação:

**Objectivo.** Em certa medida o objectivo da comunicação estará definido nos contextos de aplicação. Contudo, é razoável esperar que o candidato não só irá identificar a objectivo principal do texto, i.e. providenciar informação, mas também irá mostrar que tem consciência do contexto no qual esta informação é dada, por exemplo num noticiário televisivo, num vídeo de treino, etc.

**Convenções.** A comunicação falada escolhida para avaliação sumativa deveria claramente incorporar as características e convenções apropriadas a cada forma particular, por exemplo, se o candidato está a ouvir a uma parte do noticiário da televisão; o grau de formalidade, a escolha de vocabulário e o estilo da linguagem são típicos desse tipo de comunicação.

### **Resultado de Aprendizagem 1 e 2**

A evidência do desempenho da habilidade do candidato de tomar parte em discussões pode ser avaliada na forma de um áudio/vídeo ou numa lista de verificação/observação.

Evidência deve ser providenciada da participação do candidato em pelo menos 2 discussões sobre assuntos directos. Estas discussões deviam providenciar oportunidades para os candidatos darem e obterem informação e trocarem ideias. Uma discussão devia ser a dois e a outra devia ser num pequeno grupo.

Algum encorajamento e direcção podem ser dados pelo formador a este nível. A audibilidade, tom de voz, volume da voz, expressões faciais e linguagem corporal devem ser também observadas.

### **Resultado de Aprendizagem 3**

O candidato deve produzir 4 evidências escritas sobre diferentes assuntos relacionados com o ambiente social e a área vocacional do candidato. Duas evidências devem ser formulários preenchidos e as outras duas devem ser parágrafos curtos com não mais do que 150 palavras.

Todo o material deve ser preciso, completo e relevante para o assunto e objectivo e deve obedecer as convenções estabelecidas. Todo o material deve ser escrito à mão.



### **Necessidades Especiais**

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.

### **Referências**

- “COMMUNICATION SKILLS 1” – Unit Ref: U2005905 – Botswana
- “COMMUNICATION 1” – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
- English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

---

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.



#### 4.4 Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa

<b>Título do módulo:</b>	<b>Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa</b>
<b>Código do módulo:</b>	MO HG023002
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Os requisitos de inscrição serão estabelecidos pelo Centro de Ensino. Contudo, é aconselhável que candidato tenha concluído com êxito a 10a classe ou um nível equivalente, ou tenha completado um curso de principiantes em Inglês
<b>Progressão:</b>	Este módulo faz parte de uma série de módulos que em conjunto constituem o nível 3 de qualificação em Inglês. A conclusão com êxito deste módulo e de todos os outros de nível 3 é necessária para a progressão para o certificado vocacional 4 em agro-pecuária.
<b>Introdução ao módulo:</b>	Após conclusão desta unidade os candidatos serão capazes de solicitar e providenciar informação relacionada com o seu trabalho.
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Trocar opiniões e relatar factos relacionados com o trabalho</li><li>2. Preparar-se para usar língua Inglesa oralmente em conteúdos vocacionais específicos num cenário relacionado com o trabalho</li><li>3. Usar língua Inglesa oralmente num cenário relacionado com o trabalho</li></ol>



---

<b>Resultado de aprendizagem 1:</b>	<b>Trocar opiniões e relatar factos relacionados com o trabalho</b>
---	---

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Faz afirmações e requerimentos simples relacionados com o seu próprio trabalho
- (b) Faz perguntas e dá repostas sobre o seu trabalho e o de outros
- (c) Realiza e participa em conversações de trabalho simples

**Contextos de aplicação:**

Tipos de comunicação: comunicação falada que combina conteúdos factuais com factos afirmados claramente, pontos de vista ou sentimentos

Nível de dificuldade: todo o vocabulário será familiar ao candidate; a comunicação terá uma estrutura simples

Grau de detalhe: contendo vários itens de informação

**Evidências requeridas:**

O candidato deve demonstrar a habilidade de manter uma interacção profissional simples de acordo com os critérios de desempenho e os contextos de aplicação

---



---

**Resultado de aprendizagem 2:**

**Preparar-se para usar língua Inglesa oralmente em conteúdos vocacionais específicos num cenário relacionado com o trabalho**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Identifica objectivo do comunicado oral
- (b) Identifica o contexto do comunicado
- (c) Identifica definições e significados especializados

**Contextos de aplicação:**

Tipos de comunicados orais incluem:

- Anúncios e instruções
- Aula
- Apresentações
- Noticiários
- Debates e discussões
- Conversações telefónicas
- Entrevistas para emprego

**Evidências requeridas:**

O candidato deve demonstrar habilidade de identificar tipos diferentes de comunicados

---



---

**Resultado de aprendizagem 3: Usar língua Inglesa oralmente num cenário relacionado com o trabalho**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Usa estrutura retórica apropriada
- (b) Usa pronúncia compreensível
- (c) Usa dicas não verbais apropriadas
- (d) Usa estratégias apropriadas de interagir com os outros para atingir resultados no local de trabalho.

**Contextos de aplicação:**

O contexto de aplicação deste elemento de competência está expresso completamente nos critérios de desempenho

**Evidências requeridas:**

O candidato deve mostrar habilidade de discutir e fazer apresentações sobre tópicos que lhe são familiares

---

### INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

**Número de horas normativas: 20 horas**

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

**Justificação do módulo:**

Este módulo tem como objectivo capacitar os candidatos a adquirir competência de linguagem, a um nível elementar, requeridos para usar o Inglês para comunicar e ir ao encontro de necessidades pessoais e profissionais. Ele deve guiar o candidato para a aquisição de habilidades genéricas em contextos de linguagem comum, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e de trabalho. Esta unidade tem ênfase na interpretação e uso do Inglês falado todos os dias e em contextos vocacionais. Ele está desenhado para ir ao encontro das necessidades de uma larga gama de candidatos e utilizadores.

**Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem (Resultados de aprendizagem 1, 2 e 3)**

Numa unidade de comunicação, o conteúdo/contexto é melhor definido em termo de situações; meios e actividades através dos quais as habilidades relacionadas com os resultados de aprendizagem são praticados e desenvolvidos. Este módulo deve providenciar as seguintes oportunidades:

- Usar a língua Inglesa com uma variedade de objectivos com um balanço entre usos produtivos e receptivos apropriados as necessidades individuais dos candidatos. Por exemplo, dar informação, descrever sentimentos, argumentar e persuadir, dar assistência, juntar informação, perguntar.



- Usar a língua Inglesa numa gama de ambientes pessoais, sociais e vocacionais. Por exemplo, fazer uma chamada telefónica pessoal, fazer planos num grupo, ouvir e dar instruções.
- Ouvir uma variedade de mensagens que cobrem uma gama de necessidades. Por exemplo, usar o telefone, trabalhar num grupo, ouvir um orador, ouvir noticiários na rádio ou televisão. Itens de comunicação oral adequados a uma avaliação sumativa deverão lidar com tópicos que são familiares ao candidato em termos de formato, assunto, vocabulário e objectivo.
- Usar uma variedade de formas de comunicação oral. Por exemplo usar o telefone, comunicar num grupo, tomar parte numa entrevista, fazer uma apresentação, fazer um relatório.

### **Abordagem na geração das evidências de avaliação**

O ensino aprendizagem neste módulo deve ser activo e centrado no candidato. Os candidatos devem ter a oportunidade de planificar e tomar decisões por eles próprios, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupos. A indução às actividades deve assegurar que os candidatos têm uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Devem ser realizadas uma serie de actividades, algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe. Estas actividades devem providenciar oportunidades de usar a língua Inglesa em situações reais para objectivos reais e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

As turmas devem suficientemente pequenas para permitir a realização de actividades práticas desta natureza e permitir que os candidatos sejam envolvidos nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a oportunidade de sucesso como o risco de falhar.

Recomenda-se que o horário dos módulos de Inglês seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os candidatos se engajem em combinações realísticas de comunicação tanto dentro como for a da escola/centro de ensino.

As oportunidades de refazer, rever, e avaliar pelos candidate, pelos colegas e pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de toas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar os candidatos num uso variado e objectivado de habilidades de linguagem inter-relacionadas. As unidades podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino-aprendizagem. Recomenda-se que estas unidades sejam negociadas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser encorajado pois dá oportunidades aos candidatos de praticar e ganhar experiência pratica da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, trabalho completado pelos candidatos como membros do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando esse mesmo trabalho é submetido como evidencia na avaliação sumativa do candidato.



### **Combinando módulos de “Inglês” com outros módulos:**

O conteúdo de outros módulos pode ser usado para providenciar actividades que envolvam prática e desenvolvimento de habilidades de comunicação, Os módulos de Inglês podem ser desenhados numa forma cruzada com outros módulos e terem como objectivo desenvolver habilidades de comunicação em contextos extraídos de outros módulos.

Porque a comunicação em Inglês é um assunto nuclear, é importante que, o mais possível, o ênfase da área vocacional esteja reflectido no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os formadores de Inglês trabalhem com os seus colegas dos módulos vocacionais para discutir oportunidades de avaliação que permitam a avaliação cruzada de módulos.

A determinação de desempenho satisfatório para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo requerido para cumprir com o objectivo da avaliação sumativa. Contudo, o numero de actividades realizadas pelo candidato não devia estar limitada a esses especificados.

Os formadores devem distinguir entre os seus diferentes papeis na avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e suporte requerida pelo candidato pode ser legitimamente dada pelo formador. Tarefas que tem a vão ser parte das evidencias para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo candidate sem ajuda. Contudo, devia ser aceitável que o formador chame a atenção do candidato para um erro geral em relação a um critério de desempenho particular ou redireccionar o candidato durante a realização da tarefa.

### **Métodos e instrumentos de avaliação**

As escolas ou Centros de ensino deveriam tomar nota do seguinte, antes de desenhar os instrumentos de avaliação:

**Objectivo.** Em certa medida o objectivo da comunicação estará definido nos contextos de aplicação. Contudo, é razoável esperar que o candidato não só irá identificar a objectivo principal do texto, i.e. providenciar informação, mas também irá mostrar que tem consciência do contexto no qual esta informação é dada, por exemplo num noticiário televisivo, num vídeo de treino, etc.

**Convenções.** A comunicação falada escolhida para avaliação sumativa deveria claramente incorporar as características e convenções apropriadas a cada forma particular, por exemplo, se o candidato está a ouvir a uma parte do noticiário da televisão; o grau de formalidade, a escolha de vocabulário e o estilo da linguagem são típicos desse tipo de comunicação.

### **Resultados de Aprendizagem 1 a 3**

A evidência do desempenho da habilidade do candidato de tomar parte em discussões pode ser avaliada na forma de um audio/vídeo ou numa lista de verificação/observação.

Evidência dever se providenciada da participação do candidato em pelo menos 2 discussões sobre assuntos directos. Estas discussões deviam providenciar oportunidades para os candidatos darem e obterem informação e trocarem ideias. Uma discussão devia ser a dois e a outra devia ser num pequeno grupo.

Algum encorajamento e direcção podem ser dados pelo formador a este nível. A audibilidade, tom de voz, volume da voz, expressões faciais e linguagem corporal devem ser também observadas.





### **Necessidades Especiais**

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.

### **Referências**

1. “COMMUNICATION SKILLS 1” – Unit Ref: U2005905 – Botswana
2. “COMMUNICATION 1” – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
3. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK
4. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

---

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.



#### 4.5 Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa

<b>Título do módulo:</b>	<b>Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa</b>
<b>Código do módulo:</b>	MO HG023003
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Os requisitos de inscrição serão estabelecidos pelo Centro de Ensino. Contudo, é aconselhável que candidato tenha concluído com êxito a 10a classe ou um nível equivalente, ou tenha completado um curso de principiantes em Inglês
<b>Progressão:</b>	Este módulo faz parte de uma série de módulos que em conjunto constituem o nível 3 de qualificação em Inglês. A conclusão com êxito deste módulo e de todos os outros de nível 3 é necessária para a progressão para o certificado vocacional 4 em agro-pecuária.
<b>Introdução ao módulo:</b>	Após conclusão desta unidade os candidatos serão capazes de ler, a um nível elementar, e compreender anúncios, instruções escritas e outros materiais escritos relacionados com a profissão.
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Preparar-se para ler textos vocacionais específicos na língua Inglesa</li><li>2. Ler e seguir textos simples da área vocacional específica escritos em língua Inglesa</li></ol>



---

<b>Resultado de aprendizagem 1:</b>	<b>Preparar-se para ler textos vocacionais específicos na língua Inglesa</b>
---	--

---

**CrITÉrios de desempenho:**

- (a) Identifica o objectivo de textos
- (b) Identifica o contexto de textos
- (c) Identifica definições e significados especializados

**Contextos de aplicação:**

Distinção de características numa variedade de formas literárias

Especializado: relacionado com a área vocacional

**Evidências requeridas:**

O candidato deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos de géneros de leitura

---



---

<b>Resultado de aprendizagem 2:</b>	<b>Ler e seguir textos simples da área vocacional específica escritos em língua Inglesa</b>
-------------------------------------	---

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) “Skim” e “Scan” textos
- (b) Lê para extrair os pontos e ideias principais
- (c) Lê para encontrar detalhes relevantes
- (d) Usa o conhecimento de vocabulário, gramática e estrutura do texto para interpretar o significado
- (e) Interpreta diagramas, gráficos e textos usando imagens visuais

**Contextos de aplicação:**

O contexto de aplicação deste elemento de competência está completamente expresso nos critérios de desempenho

**Evidências requeridas:**

O candidato deve demonstrar uma compreensão providenciando as respostas apropriadas a cada tarefa

---

## INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

**Número de horas normativas: 20 horas**

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

**Justificação do módulo:**

Este módulo tem como objectivo capacitar os candidatos a adquirir competência de linguagem, a um nível elementar, requeridos para usar o Inglês para comunicar e ir ao encontro de necessidades pessoais e profissionais. Ele deve guiar o candidato para a aquisição de habilidades genéricas em contextos de linguagem comum, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e de trabalho. Esta unidade tem ênfase na interpretação e uso do Inglês escrito em contextos vocacionais. Ele está desenhado para ir ao encontro das necessidades de uma larga gama de candidatos e utilizadores.

**Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem (Resultados de aprendizagem 1 e 2)**

Numa unidade de comunicação, o conteúdo/contexto é melhor definido em termo de situações; meios e actividades através dos quais as habilidades relacionadas com os resultados de aprendizagem são praticados e desenvolvidos. Este modulo deve providenciar as seguintes oportunidades:

- Olhar para uma gama de comunicação escrita usada no campo vocacional – por exemplo manuais de instrução, livros, brochuras, prospectos, folhetos, material de divulgação, sinais públicos e anúncios.



- Identificar o objectivo do texto, e o contexto em que aquela informação é usada – por exemplo um aviso, uma instrução, um convite.
- Praticar várias estratégias de leitura e habilidades referidas nos critérios de desempenho

### **Abordagem na geração das evidências de avaliação**

O ensino aprendizagem neste módulo deve ser activo e centrado no candidato. Os candidatos devem ter a oportunidade de planificar e tomar decisões por eles próprios, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupos. A indução às actividades deve assegurar que os candidatos têm uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Devem ser realizadas uma serie de actividades, algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe. Estas actividades devem providenciar oportunidades de usar a língua Inglesa em situações reais para objectivos reais e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

As turmas devem suficientemente pequenas para permitir a realização de actividades práticas desta natureza e permitir que os candidatos sejam envolvidos nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a oportunidade de sucesso como o risco de falhar.

Recomenda-se que o horário dos módulos de Inglês seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os candidatos se engajem em combinações realísticas de comunicação tanto dentro como for a da escola/centro de ensino.

As oportunidades de refazer, rever, e avaliar pelos candidate, pelos colegas e pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de toas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar os candidatos num uso variado e objectivado de habilidades de linguagem inter-relacionadas. As unidades podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino-aprendizagem. Recomenda-se que estas unidades sejam negociadas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser encorajado pois dá oportunidades aos candidatos de praticar e ganhar experiência pratica da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, trabalho completado pelos candidatos como membros do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando esse mesmo trabalho é submetido como evidencia na avaliação sumativa do candidato.

### **Combinando módulos de “Inglês” com outros módulos:**

O conteúdo de outros módulos pode ser usado para providenciar actividades que envolvam prática e desenvolvimento de habilidades de comunicação, Os módulos de Inglês podem ser desenhados numa forma cruzada com outros módulos e terem como objectivo desenvolver habilidades de comunicação em contextos extraídos de outros módulos.



Porque a comunicação em Inglês é um assunto nuclear, é importante que, o mais possível, o ênfase da área vocacional esteja reflectido no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os formadores de Inglês trabalhem com os seus colegas dos módulos vocacionais para discutir oportunidades de avaliação que permitam a avaliação cruzada de módulos.

A determinação de desempenho satisfatório para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo requerido para cumprir com o objectivo da avaliação sumativa. Contudo, o numero de actividades realizadas pelo candidato não devia estar limitada a esses especificados.

Os formadores devem distinguir entre os seus diferentes papeis na avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e suporte requerida pelo candidato pode ser legitimamente dada pelo formador. Tarefas que tem a vão ser parte das evidencias para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo candidate sem ajuda. Contudo, devia ser aceitável que o formador chame a atenção do candidato para um erro geral em relação a um critério de desempenho particular ou redireccionar o candidato durante a realização da tarefa.

### **Métodos e instrumentos de avaliação**

As escolas ou Centros de ensino deveriam tomar nota do seguinte, antes de desenhar os instrumentos de avaliação:

**Objectivo.** Em certa medida o objectivo da comunicação estará definido nos contextos de aplicação. Contudo, é razoável esperar que o candidato não só irá identificar a objectivo principal do texto, i.e. providenciar informação, mas também irá mostrar que tem consciência do contexto no qual esta informação é dada, por exemplo num noticiário televisivo, num vídeo de treino, etc.

**Convenções.** A comunicação falada escolhida para avaliação sumativa deveria claramente incorporar as características e convenções apropriadas a cada forma particular, por exemplo, se o candidato está a ouvir a uma parte do noticiário da televisão; o grau de formalidade, a escolha de vocabulário e o estilo da linguagem são típicos desse tipo de comunicação.

### **Resultados de Aprendizagem 1 a 2**

A evidência do desempenho da habilidade do candidato de ler e seguir textos simples em Inglês específicos do campo vocacional pode ser trabalhos, testes escritos, apresentações orais ou lista de verificação/observação.

Evidência dever se providenciada da leitura do candidato em pelo menos 2 tipos de textos e da identificação do objectivo e contexto do texto; extrair os pontos e ideias principais do texto e usar a informação no trabalho escrito e oral.

### **Necessidades Especiais**

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.



## Referências

1. “COMMUNICATION SKILLS 1” – Unit Ref: U2005905 – Botswana
  2. “COMMUNICATION 1” – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
  3. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK
  4. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK
- 

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.



#### 4.6 Produzir materiais escritos na língua Inglesa

<b>Título do módulo:</b>	<b>Produzir materiais escritos na língua Inglesa</b>
<b>Código do módulo:</b>	MO HG023004
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Os requisitos de inscrição serão estabelecidos pelo Centro de Ensino. Contudo, é aconselhável que candidato tenha concluído com êxito a 10a classe ou um nível equivalente, ou tenha completado um curso de principiantes em Inglês
<b>Progressão:</b>	Este módulo faz parte de uma série de módulos que em conjunto constituem o nível 3 de qualificação em Inglês. A conclusão com êxito deste módulo e de todos os outros de nível 3 é necessária para a progressão para o certificado vocacional 4 em agro-pecuária.
<b>Introdução ao módulo:</b>	Após conclusão desta unidade os candidatos serão capazes de compreender e escrever materiais relacionados com a profissão, na língua Inglesa.
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos na língua Inglesa</li><li>2. Escrever textos da área vocacional específica</li></ol>





---

**Resultado de aprendizagem** Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos  
**1:** escritos na língua Inglesa

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Identifica o objectivo de textos
- (b) Identifica o contexto de textos
- (c) Identifica definições e significados especializados

**Contextos de aplicação:**

Distinção entre características de uma variedade de formas literárias

Especializado: relacionado com a sua área vocacional

**Evidências requeridas:**

O candidato deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos escrita na sua área vocacional

---



---

**Resultado de aprendizagem**      **Escrever textos da área vocacional específica**  
**2:**

---

Critérios de desempenho:

- (a) Usa o “layout” apropriado
- (b) Usa a estrutura retórica apropriada
- (c) Organiza as fases de textos
  
- (d) Usa instrumentos coesivos apropriados
- (e) Usa vocabulário e gramática apropriados
- (f) Usa ortografia e pontuação padrão

**Contextos de aplicação:**

Produção de uma variedade de textos simples relacionados com a área profissional:  
Descrições  
Narrativas  
Relatórios  
Cartas

**Evidências requeridas:**

Os candidatos devem demonstrar habilidade de produzir uma variedade de textos específicos da sua área vocacional

---

### INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

**Número de horas normativas: 20 horas**

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

**Justificação do módulo:**

Este módulo tem como objectivo capacitar os candidatos a adquirir competência de linguagem, a um nível elementar, requeridos para usar o Inglês para comunicar e ir ao encontro de necessidades pessoais e profissionais. Ele deve guiar o candidato para a aquisição de habilidades genéricas em contextos de linguagem comum, ajudando o candidato a estabelecer e manter relações sociais e de trabalho. Esta unidade tem ênfase na interpretação e uso do Inglês escrito em contextos vocacionais. Ele está desenhado para ir ao encontro das necessidades de uma larga gama de candidatos e utilizadores.

**Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem (Resultados de Aprendizagem 1 e 2)**

Numa unidade de comunicação, o conteúdo/contexto é melhor definido em termo de situações; meios e actividades através dos quais as habilidades relacionadas com os resultados de aprendizagem são praticados e desenvolvidos. Este modulo deve providenciar as seguintes oportunidades:

- Olhar para uma gama de comunicação escrita usada no campo vocacional – por exemplo manuais de instrução, livros, brochuras, prospectos, folhetos, material de divulgação, sinais públicos e anúncios.



- Produzir evidencia escrita relevante para assuntos directos. Assuntos directos são aqueles que são rotina para o candidato e ocorrem comumente no ambiente em que ele/a vive ou trabalha. Exemplos de comunicação escrita sobre assuntos directos incluem cartas, memos, relatórios e folhetos.
- Itens de comunicação escrita adequadas para a avaliação sumativa lidarão com tópicos que são familiares para o candidato em termos de formato, assunto, vocabulários e objectivo.

### **Abordagem na geração das evidências de avaliação**

O ensino aprendizagem neste módulo deve ser activo e centrado no candidato. Os candidatos devem ter a oportunidade de planificar e tomar decisões por eles próprios, mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupos. A indução às actividades deve assegurar que os candidatos têm uma compreensão clara da natureza e objectivo do trabalho.

Devem ser realizadas uma serie de actividades, algumas em pequenos grupos e outras com toda a classe. Estas actividades devem providenciar oportunidades de usar a língua Inglesa em situações reais para objectivos reais e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

As turmas devem suficientemente pequenas para permitir a realização de actividades práticas desta natureza e permitir que os candidatos sejam envolvidos nas actividades que desafiam as suas capacidades e oferecem tanto a oportunidade de sucesso como o risco de falhar.

Recomenda-se que o horário dos módulos de Inglês seja organizado em blocos com tempo suficiente para permitir que os candidatos se engajem em combinações realísticas de comunicação tanto dentro como for a da escola/centro de ensino.

As oportunidades de refazer, rever, e avaliar pelos candidate, pelos colegas e pelo formador, devem ser vistas como uma característica essencial de toas as actividades formativas.

Os planos analíticos e de aulas devem ser desenhados no sentido de engajar os candidatos num uso variado e objectivado de habilidades de linguagem inter-relacionadas. As unidades podem ter duração variável e podem permitir diferentes abordagens de ensino-aprendizagem. Recomenda-se que estas unidades sejam negociadas e planificadas numa forma em que as evidências requeridas pela avaliação sejam geradas no decurso do trabalho normal e não durante um exercício separado e individualizado.

O trabalho de grupo deve ser encorajado pois dá oportunidades aos candidatos de praticar e ganhar experiência pratica da cooperação necessária na vida real, particularmente em situações vocacionais. Contudo, trabalho completado pelos candidatos como membros do grupo ou num projecto de grupo deve ser realizado sem a ajuda de outros membros do grupo, quando esse mesmo trabalho é submetido como evidencia na avaliação sumativa do candidato.

### **Combinando módulos de “Inglês” com outros módulos:**

O conteúdo de outros módulos pode ser usado para providenciar actividades que envolvam prática e desenvolvimento de habilidades de comunicação, Os módulos de Inglês podem ser desenhados numa forma cruzada com outros módulos e terem como objectivo desenvolver habilidades de comunicação em contextos extraídos de outros módulos.

Porque a comunicação em Inglês é um assunto nuclear, é importante que, o mais possível, o ênfase da área vocacional esteja reflectido no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os formadores de Inglês trabalhem com os seus colegas dos



módulos vocacionais para discutir oportunidades de avaliação que permitam a avaliação cruzada de módulos.

A determinação de desempenho satisfatório para cada resultado de aprendizagem indica o mínimo requerido para cumprir com o objectivo da avaliação sumativa. Contudo, o número de actividades realizadas pelo candidato não devia estar limitada a esses especificados.

Os formadores devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. Na formativa, toda a ajuda e suporte requerida pelo candidato pode ser legitimamente dada pelo formador. Tarefas que tem a vão ser parte das evidências para a avaliação sumativa devem ser completadas pelo candidato sem ajuda. Contudo, devia ser aceitável que o formador chame a atenção do candidato para um erro geral em relação a um critério de desempenho particular ou redireccionar o candidato durante a realização da tarefa.

### **Métodos e instrumentos de avaliação**

As escolas ou Centros de ensino deveriam tomar nota do seguinte, antes de desenhar os instrumentos de avaliação:

**Objectivo.** Em certa medida o objectivo da comunicação estará definido nos contextos de aplicação. Contudo, é razoável esperar que o candidato não só irá identificar a objectivo principal do texto, i.e. providenciar informação, mas também irá mostrar que tem consciência do contexto no qual esta informação é dada.

**Convenções.** A comunicação escrita escolhida para avaliação sumativa deveria claramente incorporar as características e convenções apropriadas a cada forma particular, por exemplo, se o candidato está a ouvir a uma parte do noticiário da televisão; o grau de formalidade, a escolha de vocabulário e o estilo da linguagem são típicos desse tipo de comunicação.

### **Resultados de Aprendizagem 1 e 2**

A evidência do desempenho da habilidade do candidato de escrever efectivamente pode ser na forma de um teste ou portfolio.

Evidência deve ser providenciada da redacção pelo candidato de pelo menos 2 trabalhos escritos relevantes.

### **Necessidades Especiais**

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.

### **Referências**

1. "COMMUNICATION SKILLS 1" – Unit Ref: U2005905 – Botswana
2. "COMMUNICATION 1" – Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
3. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Australia. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK
4. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK



© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.



## 4.7 Interpretar o espaço físico em 2-D

<b>Título do módulo:</b>	<b>Interpretar o espaço físico em 2-D</b>
<b>Código do módulo:</b>	MO HG033001
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	<p>Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE.</p> <p>Capacidade de efectuar cálculos básicos com números racionais dados na forma decimal. Conhecimento das propriedades de figuras geométricas simples (triângulo, rectângulo, trapézio e circunferência)</p> <p>Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação de nível 3 poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.</p> <p>Após a conclusão deste módulo, o candidato pode aceder a qualquer nível de estudo ou actividade profissional que tenha como requisito:</p>
<b>Progressão:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– fazer medições, converter unidades de medida e efectuar operações básicas envolvendo as medições realizadas;</li><li>– usar coordenadas geográficas;</li><li>– usar o sistema cartesiano ortogonal;</li><li>– a capacidade de criar um sistema de coordenadas no seu sentido mais amplo, organizando, por exemplo, um sistema de localização de salas em escolas ou quartos em hotéis, de localização de lugares definidos num salão de festas com mais de 50 mesas, etc.;</li><li>– cálculo de perímetros e áreas de figuras planas.</li></ul>
<b>Introdução ao módulo:</b>	<p>O candidato adquire a competência de fazer medições utilizando o Sistema Internacional e os instrumentos de medição habituais e de calcular perímetros e áreas de figuras de 2 dimensões.</p> <p>O candidato reconhece vários sistemas de coordenadas usados no dia a dia, e adquire a competência de criar sistemas adequados a uma determinada situação.</p>
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fazer medições</li><li>2. Utilizar diferentes sistemas de coordenadas usados no dia a dia</li><li>3. Calcular perímetros e áreas de figuras</li></ol>



---

**Resultado de aprendizagem**

1:

**Fazer medições**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Estima comprimentos, massas, capacidades, tempos e temperaturas
- (b) Mede comprimentos, massas, capacidades, tempos e temperaturas
- (c) Converte unidades dadas para unidades pedidas
- (d) Efectua cálculos utilizando diferentes unidades do mesmo sistema de medição

**Contextos de aplicação:**

Sistema Internacional de Medição

Instrumentos de medição: régua, fita métrica, termómetro, balança de cozinha, “litro” e relógio

Operações básicas entre números racionais dados na forma decimal

**Evidências requeridas:**

Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de estimar e de medir massas, capacidades, tempos e temperaturas como o descrito nos critérios de desempenho a) e b).

Para mostrar a evidência, o candidato deve fazer uma estimativa das medidas requeridas em cada objecto e deve apresentar o resultado de duas medições usando cada um dos instrumentos indicados no Contexto de Aplicação

Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de converter unidades de medição e de efectuar cálculos com medidas dadas em diferentes unidades. Para mostrar a evidência, deve fazer , em cada subsistema, 5 conversões de múltiplos para submúltiplos e vice-versa.

Para o Critério de Desempenho d): Evidência escrita de que o candidato é capaz de adicionar, subtrair, multiplicar e dividir valores dados em diferentes unidades de medição

---



---

<b>Resultado de aprendizagem 2:</b>	<b>Utiliza diferentes sistemas de coordenadas usados no dia a dia</b>
---	---

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Dá exemplos de diversos sistemas de coordenadas usados no dia a dia (endereços físicos e electrónicos, salas de cinema, matrículas de registo de automóveis, etc.)
- (b) Identifica e explica o significado de cada uma das coordenadas de vários sistemas de coordenadas
- (c) Utiliza o sistema cartesiano ortogonal

**Contextos de aplicação:**

Sistemas de coordenadas usados no país: sistema de identificação individual, sistema de registo de automóveis, sistemas de endereços electrónicos e sistemas de identificação de lugares em salas de actos públicos

Papel quadriculado, régua e esquadro

Sistema cartesiano ortogonal

**Evidências requeridas:**

Evidência prática e escrita de que o candidato reconhece diferentes sistemas de coordenadas usados no dia a dia (descritos no Contexto de Aplicação) e explica o objectivo e o funcionamento de cada um, como indicado nos Critérios de Desempenho a) e b)

Para o Critério de Desempenho c): Evidência oral e escrita de que o candidato, usando o sistema Cartesiano Ortogonal, é capaz de indicar as coordenadas de 10 pontos dados graficamente e de que é capaz de representar graficamente 10 pontos dados através das suas coordenadas

---





---

**Resultado de aprendizagem**

**3:**

**Calcula perímetros e áreas de figuras**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Estima e mede perímetros de figuras
- (b) Calcula o perímetro de figuras geométricas
- (c) Estima e calcula áreas de figuras planas

**Contextos de aplicação:**

Régua e fita métrica

Triângulos, trapézios, paralelogramos, rectângulos e circunferências

Fórmulas para calcular a área das figuras geométricas envolvidas

**Evidências requeridas:**

Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de estimar, medir e calcular o perímetro de figuras geométricas (triângulos, trapézios, paralelogramos, rectângulos e circunferências) e de figuras sem forma regular. Para tal, deverá fornecer resultados em 3 exemplos de cada tipo de figura

Para o Critério de Desempenho c): Evidência prática e escrita de que o candidato estima e calcula a área de triângulos, trapézios, paralelogramos e circunferências; evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de calcular a área de de figuras com forma irregular, aproximando-as àquelas figuras geométricas e usando as fórmulas conhecidas.

---

**INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

**Número de horas normativas: 20 horas**

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

**Justificação do módulo:**

Com este Módulo pretende-se que o candidato fique apto em:

- estimar medidas, medir com rigor e converter entre si unidades de medição, utilizando o Sistema Internacional
- utilizar diferentes sistemas de coordenadas e criar novos sistemas de coordenadas para situações concretas do dia a dia
- calcular perímetros e áreas de figuras planas

**Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem**

Este módulo prevê uma abordagem essencialmente prática



### **Resultado de aprendizagem 1**

É importante que o candidato faça medições concretas em objectos, produtos ou situações reais do dia a dia. Deve ser indicado e exigido o nível de rigor que se pretende em cada medição, não estando previsto que se vá para além das décimas.

Deve ser feita uma referência ao Sistema Internacional (SI) e uma revisão das unidades de comprimento, de massa, de capacidade, de tempo e de temperatura.

É fundamental que o candidato faça exercícios e “automatize” a conversão de unidades de medição, dos múltiplos para os submúltiplos e vice-versa. Embora se use todas as unidades, na prática deve-se dar maior atenção às unidades mais utilizadas no dia a dia, como por exemplo:

- para comprimento/distância: Quilómetro, Metro e Centímetro
- para massa: Tonelada, Quilograma e Grama
- para capacidade: Litro e Decilitro e Mililitro

Também é importante que o candidato seja capaz de converter medidas de um sistema para outro, como por exemplo, de m<sup>2</sup> para hectares.

### **Resultado de aprendizagem 2**

Quanto aos sistemas de coordenadas, a ideia é também tratar situações concretas.

Deve-se recordar os pontos cardeais e as coordenadas geográficas (longitude, latitude, altitude e profundidade). Deve-se também abordar o Sistema Cartesiano Ortogonal, no plano e no espaço.

É importante que o candidato verifique que no dia a dia a nossa vida é muito regulada por sistemas de coordenadas, e que estas não se reduzem somente às coordenadas geográficas. Alguns exemplos desses sistemas podem ser:

- As matrículas dos carros em Moçambique usam, até ao momento, as coordenadas: 3 letras (que indicam o País, a Cidade onde o carro foi registado e a série) e 4 algarismos (que indicam o número do carro na respectiva série);
- Os endereços físicos usam, em geral, as seguintes coordenadas: Nome do Destinatário, Nome da Rua, N<sup>o</sup> da Casa, N<sup>o</sup> do Andar, N<sup>o</sup> ou Letra da Flat, Código Postal e Nome da Localidade, Nome do País;
- No Bilhete de Identidade (BI), fornecem-se uma série de “coordenadas” que “localizam” no tempo, no espaço, e no contexto sócio-familiar, qualquer indivíduo.

Como principal resultado, o candidato deve criar um sistema de coordenadas para uma situação concreta. Exemplos destas situações podem ser:

- Identificação das salas de aula numa escola (ou quartos dum hotel) composta de vários pavilhões, de 3 pisos cada um;
- Atribuição de numeração a extensões telefónicas internas numa empresa, a fim de as localizar, supondo um edifício com vários pisos e vários sectores de actividade.

### **Resultado de aprendizagem 3**

O candidato deve recordar, explicando por palavras suas, os conceitos de perímetro e de área.



A abordagem continua a ser prática. Sugere-se que se comece sempre por um valor estimado e que depois se compare este, com o valor obtido através de cálculos.

No início, calcula-se a área de figuras geométricas conhecidas (triângulo, rectângulo, paralelogramo, trapézio e circunferência) e depois de figuras irregulares, aproximando-as àquelas, usando, por exemplo, triangulação. Estas figuras irregulares devem incluir pequenas porções reais de terreno, delineadas numa forma irregular.

### **Abordagem na geração das evidências de avaliação**

A evidência deve ser essencialmente prática, com resultados apresentados por escrito.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.1, o desempenho prático será avaliado quer em termos do processo (escolha do instrumento de medição adequado, escolha das unidades de medição adequadas e manuseamento adequado dos instrumentos de medição), quer em termos de produtos.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.2, a evidência será fornecida por meio de um produto.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.3, o desempenho prático será avaliado quer em termos do processo (decisão sobre as dimensões a medir para determinar o perímetro e a área das figuras e decisão sobre a técnica a utilizar), quer em termos do produto (perímetros e áreas correctamente calculados).

### **Métodos e Instrumentos de Avaliação**

#### **Resultados de Aprendizagem 1**

Teste prático e escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, com os seguintes requisitos:

- medição de vários objectos, produtos ou situações temporais, fornecidos ao candidato pelo avaliador, utilizando instrumentos de medição disponibilizados pelo avaliador;
- registo dos resultados obtidos, em formulário preparado para tal e fornecido pelo avaliador;
- registo dos mesmos resultados, utilizando outras unidades indicadas no mesmo formulário.

#### **Resultados de Aprendizagem 2 e 3**

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, com os seguintes requisitos:

- resposta a um questionário fornecido pelo avaliador, sobre a identificação e localização de pontos, usando o sistema cartesiano ortogonal, no plano e no espaço;
- indicação de 3 aspectos a ter em conta na criação dum sistema de coordenadas: funcionalidade (poder de identificação/localização sem ambiguidade), praticabilidade (conter o mínimo de informação possível para permitir memorização fácil) e adequação (coordenadas relacionadas com a situação concreta, por ex., MZ para significar Moçambique).



- dadas duas situações concretas, o candidato deve criar para cada uma delas, um sistema de coordenadas funcional, prático e adequado, indicando por escrito, o significado de cada coordenada introduzida.
- Cálculo e registo em formulário preparado para tal, da área de 4 figuras dadas com as respectivas dimensões (um triângulo, um rectângulo, um trapézio e uma irregular).

### **Necessidades Especiais**

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.

### **Referências**

1. “NUMERACY 1” – Unit Ref: U2003205 – Botswana
2. “Apply concepts of shape, space and measurement to make decisions relative to the world around us” – SAQA US ID: 119363 – South Africa “
3. “Measure, estimate and calculate physical quantities and explore, describe and represent geometrical relationship in 2-dimensions in different life or workplace contexts” – SAQA US ID: 12444 – South Africa

---

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.



#### 4.8 Resolver problemas e situações do dia a dia, utilizando números racionais

<b>Título do módulo:</b>	<b>Resolver problemas e situações do dia a dia, utilizando números racionais</b>
<b>Código do módulo:</b>	MO HG033002
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE e que tenha concluído o módulo HG033001  Este módulo faz parte do Certificado Vocacional 3. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.
<b>Progressão:</b>	Após a conclusão deste módulo, o candidato pode aceder ao módulo HG034001 ou a qualquer nível de estudo ou actividade profissional que tenha como requisito: <ul style="list-style-type: none"><li>– resolver problemas que envolvam proporções;</li><li>– calcular percentagens;</li><li>– resolver problemas que envolvam percentagens;</li><li>– operar com diferentes moedas, utilizando tabelas de câmbios.</li></ul>
<b>Introdução ao módulo:</b>	O candidato adquire a competência de resolver problemas do dia a dia que envolvam proporções e percentagens, tais como: <ul style="list-style-type: none"><li>– mistura de produtos em grandezas proporcionais de modo a confeccionar uma receita de culinária, um medicamento, etc.;</li><li>– índices de crescimentos populacionais, de ocorrência duma doença, de subidas e descidas de preços e de salários;</li><li>– interpretação e esboço de desenhos à escala, mapas e plantas;</li><li>– conversão de valores dados em diferentes moedas, utilizando tabelas de câmbios.</li></ul>
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Efectuar cálculos com números racionais</li><li>2. Resolver problemas envolvendo proporções</li><li>3. Resolver problemas envolvendo percentagens</li><li>4. Operar com diferentes moedas</li></ol>



---

**Resultado de aprendizagem**

1:

**Efectuar cálculos com números racionais**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Efectua cálculos (adicionar, subtrair, multiplicar e dividir) com números inteiros e decimais simples
- (b) Efectua cálculos (adicionar, subtrair, multiplicar e dividir) com números racionais na forma fraccionária
- (c) Interpreta o efeito produzido pela aplicação dos fraccionários como operadores (calcula  $1/2$  de...,  $1/3$  de...,  $1/4$  de...)
- (d) Calcula com a máquina de calcular o valor de expressões numéricas envolvendo números racionais

**Contextos de aplicação:**

Receitas de culinária envolvendo números racionais dados na forma fraccionária e na forma decimal

Tabelas de preços envolvendo decimais

Facturas

Contas de clientes

Máquina de calcular

**Evidências requeridas:**

Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o candidato calcula o valor numérico de expressões numéricas envolvendo números racionais na forma decimal e na forma fraccionária, com o mesmo denominador e com numeradores diferentes.

Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato resolve problemas simples, utilizando fraccionários como operadores, em questões relacionadas com população, produção e volume de vendas em empresas.

Para o Critério de Desempenho d): Evidência prática de que o candidato é capaz de utilizar correctamente a máquina de calcular, para adicionar, subtrair, multiplicar e dividir números racionais dados na forma fraccionária e na forma decimal

---



---

**Resultado de aprendizagem**

**2:**

**Resolver problemas envolvendo proporções**

---

Critérios de desempenho:

- (a) Distingue proporcionalidade directa de proporcionalidade inversa
- (b) Resolve situações problemáticas representadas por meio duma proporção
- (c) Interpreta desenhos à escala, mapas e plantas
- (d) Esboça plantas e mapas de locais concretos, seguindo instruções dadas

**Contextos de aplicação:**

Proporções em misturas de alimentos, de líquidos e de produtos químicos

Folhas de salários e de subsídios

Mapas de Moçambique, de diferentes regiões do país e de outros países

Régua e/ou esquadro, transferidor e compasso

Fotografias de pavimentos ou paredes com mosaicos ou azulejos

**Evidências requeridas:**

Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita e oral de que o candidato distingue proporcionalidade directa de proporcionalidade inversa, quer em situações dadas por meio de valores numéricos, quer dadas na forma de gráficos

Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver problemas do dia a dia que envolvam grandezas proporcionais, particularmente relacionados com confecção de alimentos ou de produtos químicos de utilidade diária.

Evidência prática e escrita de que o candidato é capaz de resolver problemas relacionados com a utilização de escalas em mapas e plantas, com a ampliação e redução de figuras, de acordo com o descrito nos Critérios de Desempenho c) e d)

---



---

**Resultado de aprendizagem**

**3:**

**Resolver problemas envolvendo percentagens**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Interpreta o conceito de percentagem
- (b) Calcula percentagens
- (c) Resolve problemas do dia a dia envolvendo percentagens, indicando claramente a resposta aos mesmos

**Contextos de aplicação:**

Informações do dia a dia, retiradas dos jornais e de relatórios ou outros documentos oficiais do país

Relatórios oficiais, particularmente das áreas da saúde e da agricultura, relacionados com epidemias e pragas

Máquina de calcular

Tabelas de impostos a vigorar no país

Informação da Banca sobre taxas de juros aplicadas

Tabelas de preços praticados no comércio em geral

**Evidências requeridas:**

Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência oral e escrita de que o candidato é capaz de explicar o significado das expressões “por cento” e “percentagem”, de que é capaz de representar números racionais por meio de percentagens (e vice-versa) e de que é capaz de calcular e representar graficamente, percentagens

Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver problemas envolvendo percentagens, relacionados com crescimento de populações, ocorrência/prevalência de doenças, aumento e baixa de preços, taxas de juros, impostos e salários

---





---

**Resultado de aprendizagem 4: Operar com diferentes moedas**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Calcula, por escrito, o valor em meticais, de valores dados em rands, dólares americanos e euros utilizando uma tabela de câmbios dada
- (b) Calcula, por escrito, o valor em rands, dólares americanos e euros de quantias dadas em meticais, utilizando uma tabela de câmbios dada

**Contextos de aplicação:**

Tabelas de câmbios usadas no país

**Evidências requeridas:**

a) e b):

Evidência completamente descrita nos “Critérios de Desempenho”, usando tabelas de câmbios fornecidas por Bancos no país.

---

## INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

**Número de horas normativas: 20 horas**

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

**Justificação do módulo:**

Com este Módulo pretende-se que o candidato fique apto a resolver problemas do dia a dia relacionados com grandezas proporcionais e com percentagens, incluindo a utilização de tabelas de câmbios e a interpretação e esboço de desenhos à escala, plantas e mapas. Para tal, deverá estar apto a operar com números racionais, na forma decimal e na forma fraccionária.

**Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem**

Em geral, este módulo prevê uma abordagem dos números racionais como ferramenta a utilizar na resolução de problemas do dia a dia relacionados com grandezas proporcionais e com percentagens

**Resultado de aprendizagem 1**

Começa-se por uma revisão dos números racionais, dados na forma decimal e na forma fraccionária, operando-se com estes números em ambas as formas.

É importante que o candidato:

- compreenda o “sentido físico” dos números racionais, particularmente da aplicação dos operadores  $\frac{1}{2}$  de,  $\frac{1}{3}$  de,  $\frac{1}{4}$  de e assim por diante;



- relacione, em situações concretas, números racionais dados na forma fraccionária com os números dados na forma decimal, como por exemplo: verificar que  $\frac{1}{4}$  de Hora corresponde a 0,25 de uma hora e corresponde ainda a 15 minutos, fazendo a ligação com o que foi tratado no módulo sobre medições (Módulo HG033001);
- efectue manualmente operações com números racionais, fornecendo, no fim, um resultado exacto e faça depois as mesmas operações utilizando máquina de calcular e verifique se e que tipo de aproximação foi dada pela máquina;
- efectue, com a máquina de calcular, somas de mais de 10 parcelas, tomando casos concretos, como por exemplo o cálculo da “conta de clientes num jantar”.

## Resultado de aprendizagem 2

Começa-se por analisar situações concretas em que duas grandezas se comportam proporcionalmente. Um exemplo simples pode ser a confecção dum sumo em que se usa uma certa dose de concentrado para uma determinada dose de água. Todo o estudante, a partir da sua própria experiência, concluirá que se duplicar a quantidade de concentrado, deverá também duplicar a da água.

Do mesmo modo se analisam situações de proporcionalidade inversa.

Como principal objectivo, o candidato deverá **resolver vários problemas concretos** em que intervenham grandezas proporcionais. Prevê-se também que compare a resolução analítica com a representação gráfica da situação.

É importante que o estudante verifique, no entanto, que nem todas as situações podem ser representadas por grandezas proporcionais. Deve-se chamar a atenção para o erro frequente de se pretender interpretar todas as situações utilizando “a regra de três simples”. Pode-se analisar situações muito simples, como por exemplo: “Se um atleta levar 1 minuto e 15 segundos a percorrer uma certa distância, será correcto dizer que 3 atletas levarão 3 minutos e 45 segundos a percorrer a mesma distância?”

Como uma aplicação das proporções, faz-se também a interpretação e o esboço de desenhos à escala, plantas e mapas. O candidato fica apto em converter uma situação dada por meio dum mapa ou planta, para a respectiva situação real (e vice-versa), através da conversão, usando a escala, das dimensões dadas, para dimensões reais (e vice-versa). Para tal, deve usar mapas de regiões do país ou de parcelas de terrenos concretos, plantas de salões de festas ou de salas de conferências, entre outros.

## Resultado de aprendizagem 3

Recomenda-se que se comece por analisar a origem e o significado do conceito “percentagem”. O candidato deve mostrar que tem bem claro que dizer 25% significa dizer que são registados 25 casos num universo de 100, ou seja, são 25 em 100, isto é, são 25 por cento. Deve-se chamar a atenção para o erro de linguagem que muitas vezes se comete de dizer “25 por centos” em vez de “25 por cento”. Os 25 casos registados são **num cento** e não num número plural de centos.

O cálculo de percentagens deve ser treinado, com o seguinte tipo de exercícios:

- calcular uma dada percentagem de um universo dado;
- calcular o número que corresponde ao universo, sendo dado o número a que corresponde uma certa percentagem dada desse universo;
- verificação de que a aplicação de percentagens consecutivas, não corresponde à soma das percentagens, como por exemplo: “O preço dum dado produto subiu 10%



e, na semana seguinte, subiu 15%. Será que está correcto afirmar que, no fim das duas operações o preço subiu 25%?”. O estudante tem que verificar através de cálculos que afinal, o preço final subiu 26,5%;

- representar através de diagramas de barras ou circulares, situações em que a informação é dada na forma de percentagem

Como objectivo principal, devem ser resolvidos problemas do dia a dia relacionados com percentagens em diversas situações tais como:

- Crescimento de populações (de seres humanos, de bactérias e outros animais ou plantas)
- Ocorrência/prevalência de doenças, intoxicações, epidemias
- Aumento e baixa de preços simples
- Aumento e baixa de preços consecutivos
- Taxas de juros
- Impostos
- Salários e subsídios

#### **Resultado de aprendizagem 4**

Aqui prevê-se uma abordagem essencialmente prática, usando tabelas de câmbios. O estudante deve ter acesso a tabelas de câmbios aplicadas durante vários dias seguidos, analisar as variações verificadas e converter valores numa moeda para outra. Não é necessário utilizar grande variedade de moedas, mas sim as mais usuais no país, como metical, rand, dólar americano e euro.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

A abordagem para geração de evidência é essencialmente escrita para os primeiros 3 resultados de aprendizagem e prática para o último resultado.

A evidência escrita deve ter a forma dum teste, em que o estudante deverá efectuar operações com números racionais e resolver problemas concretos relacionados com proporções e percentagens.

Na evidência prática, a avaliação será baseada no produto apresentado. Espera-se que o candidato, usando tabelas de câmbios dadas:

- converta valores em meticais para valores em outras moedas (rand, dólar americano e euro)
- dados valores correspondentes em duas moedas diferentes, calcule a taxa de câmbio utilizada

#### **Métodos e Instrumentos de Avaliação**

##### **Resultados de Aprendizagem 1 e 2**

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, com formulário próprio em que o candidato regista as suas respostas sobre:

- realização manual de cálculos (as quatro operações básicas) com números racionais, na forma decimal e na forma fraccionária, com o mesmo denominador e com denominadores diferentes, fornecendo o resultado em valores exactos e não aproximados (por ex.,  $\frac{2}{3}$  e não 0,666666....);
- utilização dos fraccionários como operadores em casos concretos ( $\frac{1}{3}$  da população do País,  $\frac{1}{4}$  da produção dada,  $\frac{3}{4}$  dos 550 casos verificados, etc.);



- cálculo com máquina de calcular de somas com mais de 10 parcelas;
- cálculo com máquina de calcular do valor aproximado de expressões numéricas envolvendo números racionais e as quatro operações básicas;
- identificação de gráficos que representam proporcionalidade directa e inversa;
- resolução de 3 problemas concretos, do dia a dia, envolvendo proporções
- interpretação de escalas, indicando a que medidas correspondem na realidade, medidas dadas em 2 mapas ou plantas;
- esboço de uma planta ou um mapa.

### Resultados de Aprendizagem 3 e 4

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, com os seguintes requisitos:

- conversão de valores dados em percentagens para números racionais decimais ou fraccionários e vice-versa;
- cálculo directo de percentagens;
- interpretação e representação por meio de percentagens, de informação dada através de diagramas de barras ou circulares;
- resolução de 3 problemas concretos, do dia a dia, envolvendo percentagens ;
- conversão valores dados numa determinada moeda, para outra indicada, usando tabelas de câmbios.

### Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.

### Referências

1. “NUMERACY 1” – Unit Ref: U2003205 – Botswana
2. “Demonstrate an understanding of patterns, functions and algebra” – SAQA US ID: 119365 – South Africa
3. “Referencial de Competências - Chave – Educação e Formação de Adultos” – Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos (ANEFA) – Portugal

---

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.



#### 4.9 Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional

<b>Título do módulo:</b>	<b>Interpretar e produzir enunciados orais de carácter informativo-funcional</b>
<b>Código do módulo:</b>	MO HG043001
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE. O candidato deve ter algum domínio do processador de texto e da folha de cálculo para fazer tabelas e gráficos de barras simples.
<b>Progressão:</b>	Os candidatos que aprovarem este primeiro módulo de Português do nível 3 do QNQP poderão prosseguir para o módulo 2 deste mesmo nível e estarão mais capazes para participarem em debates e para identificarem facilmente informação mais importante em discursos orais
<b>Introdução ao módulo:</b>	O candidato torna-se capaz de seleccionar informação relevante de um texto oral. O candidato participa num debate ora apresentando os seus pontos de vista e ideias, ora interpelando os demais intervenientes, usando adequadamente linguagem corporal, entoação, ritmo, tom, pausas, para sublinhar as suas intervenções, tendo em conta a audiência e o seu papel no debate
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Retirar ideias principais de discursos ouvidos</li><li>2. Relacionar informação dada em tabelas e esquemas com um texto escutado para compilar uma tabela ou gráfico Contribuir no debate com opiniões, ideias, perguntas e esclarecimentos, adequando a linguagem à situação comunicacional</li><li>3. esclarecimentos, adequando a linguagem à situação comunicacional</li></ol>



---

**Resultado de aprendizagem**      **Retirar ideias principais de discursos ouvidos**  
**1:**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Ouvido uma notícia ou reportagem, indica ocorrência, momento, intervenientes, local do acontecimento
- (b) Ouvido uma conferência, intervenção num debate, discurso – gravados ou em vivo - identifica o tema principal e as ideias mais relevantes

**Contextos de aplicação:**

Notícias e reportagens; conferências, discursos ou uma intervenção num debate, gravado ou ao vivo

**Evidências requeridas:**

Evidência oral:

Dada uma notícia ou reportagem, o candidato indica alguns elementos como local, momento, intervenientes, ocorrência

Evidência oral:

o candidato indica o tema e 3 ideias principais de uma conferência, um discurso, intervenção num debate

---



---

<b>Resultado de aprendizagem 2:</b>	<b>Relacionar informação dada em tabelas e esquemas com um texto escutado para compilar uma tabela ou gráfico</b>
-------------------------------------	---

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Apresenta uma tabela ou um gráfico com os dados principais de um texto com cerca de 500 palavras

**Contextos de aplicação:**

Textos informativos que apresentem dados que variam ao longo do tempo como é o caso de dados sobre produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou sua evolução, acidentes de trabalho e suas consequências

Convenções básicas da escrita a considerar referem-se a parágrafos, ortografia, translineação, pontuação

**Evidências requeridas:**

Evidência escrita:

Tabela ou gráfico compilado a partir de um texto escutado, com cerca de 500 palavras, usando processador de texto e folha de cálculo

---



---

**Resultado de aprendizagem 3:** **Contribuir no debate com opiniões, ideias, perguntas e esclarecimentos, adequando a linguagem à situação comunicacional**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Apresenta as suas ideias e opiniões num debate sobre um tema
- (b) Faz perguntas pertinentes sobre o tema
- (c) Explica as suas ideias
- (d) Usa adequadamente linguagem gestual, entoação, ritmo, tom, pausas, altura da voz nas suas intervenções, tendo em conta a situação comunicacional

**Contextos de aplicação:**

Debate no grupo de trabalho, de até 6 elementos  
Debate no grupo de até 15 elementos

**Evidências requeridas:**

Evidência oral: participação num debate de 20 minutos num grupo de até 6 pessoas, no qual deve fazer 3 intervenções pertinentes.  
Participação num debate de 40 minutos na turma com até 15 elementos, na qual deve fazer 3 intervenções, usando adequadamente os recursos que achar pertinentes entre linguagem corporal, entoação, ritmo, tom, pausas, altura da voz

---

## INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

**Número de horas normativas: 20 horas**

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

**Justificação do módulo:**

Este módulo pretende desenvolver habilidades que, essencialmente, permitam ao candidato ouvir um texto oral e dele extrair informação relevante, destacando-se dados com os quais possa compilar um gráfico ou uma tabela. Além disso, pretende-se que seja capaz de participar adequadamente num debate de até 15 pessoas no qual ele deve apresentar os seus pontos de vista e ideias e interagir com os demais intervenientes, usando adequadamente linguagem corporal, entoação, ritmo, tom, pausas, para sublinhar as suas intervenções e adequando o nível de linguagem à audiência e tema em debate.

**Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem**

Os estudantes devem ser estimulados/orientados a ler Carrilho (2004), Monteiro (2002a) e Monteiro (2002b) sobre a organização dos estudos e tomada de notas, se possível, antes mesmo de iniciarem este módulo, até porque isto os vai ajudar no seu desempenho global.

Parte do tempo dedicado a este módulo será usado a sistematizar e sintetizar conhecimentos sobre tomada de notas e outra a praticar a tomada de notas, uma vez que esta habilidade será usada tanto na audição de textos orais para extracção de informação como nos debates que deverão ter lugar ao longo do módulo.

Além disso deve-se também abordar e praticar habilidades relacionadas com a oralidade de modo a garantir que, nos debates, os estudantes sejam capazes de usar devidamente os recursos prosódicos e a expressão corporal nas suas intervenções. Recomenda-se que se sistematizem os aspectos da oralidade referidos neste módulo e os conteúdos sobre apresentações retirados de Carrilho (2004).





Será útil que os estudantes possam escutar ou ver vídeos com debates para perceberem melhor a importância dos aspectos prosódicos e de linguagem corporal destacados no módulo.

Para este módulo é essencial que exista um reproduzidor de som e um reproduzidor de vídeo pois pretende-se que o candidato acompanhe discursos radiofónicos e televisivos a partir dos quais extrai informação relevante e dados para compilar tabelas e gráficos.

### **Resultado de aprendizagem 1 e 2**

Uso de videogramas e fonogramas a partir dos quais os estudantes retiram as ideias principais e compilam tabelas ou gráficos.

### **Resultado de aprendizagem 3**

Implica antes uma leitura de técnicas básicas de expressão oral que devem ser reforçadas com vídeos para se perceber a relevância da expressão corporal e do uso de recursos prosódicos em debates.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

Audição de um videograma ou audiograma para tomada de notas

Observação da participação dos examinandos em debate, através de uma ficha.

### **Métodos e Instrumentos de Avaliação**

#### **Resultados de Aprendizagem 1**

Para a primeira evidência as respostas serão semelhantes para todos os que forem submetidos à mesma avaliação. A segunda requer que a ideia seja a mesma mas poderá ser apresentada com palavreado distinto.

#### **Resultados de Aprendizagem 2**

O produto da avaliação deste resultado, seja tabela seja gráfico, deve ser igual para todos os examinandos.

#### **Resultados de Aprendizagem 3**

Uma ficha de observação individual na qual se apontam os principais aspectos a ter em conta:

- frequência das intervenções no debate,
- relevância das intervenções,
- uso de recursos prosódicos nas intervenções, postura corporal
- correcção e adequação linguística

### **Necessidades Especiais**

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.

### **Referências**

1. BERGSTRÖM, Magnus; Reis, Neves. Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007.
2. BORREGANA, António Afonso. Gramática - língua portuguesa. Maputo: Textos Editores, 2006.
3. CARRILHO, Métodos e técnicas de estudo. Lisboa: Presença, 2004.
4. DICIONÁRIO de língua portuguesa.
5. MONTEIRO, Manuela Matos. Como tirar apontamentos e fazer esquemas. Porto: Porto Editora, 2002 a).



6. MONTEIRO, Manuela Matos. Como organizar melhor os estudos. Porto: Porto Editora, 2002 b).

---

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.



#### 4.10 Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo com linguagem icónica

<b>Título do módulo:</b>	<b>Interpretar e produzir textos escritos simples informativo-funcionais de interesse quotidiano, incluindo com linguagem icónica</b>
<b>Código do módulo:</b>	MO HG043002
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE. O candidato deve ter Habilidades básicas de processador de texto e da folha de cálculo para produzir tabelas e gráficos.
<b>Progressão:</b>	Terminado este módulo, o candidato pode <ul style="list-style-type: none"><li>• prosseguir para o módulo 1 de Português referente ao nível 4 do QNQP ou</li><li>• realizar tarefas nas quais se requer capacidade de explicar num texto informação contida em tabelas e gráficos:</li><li>• colaborar em sectores de actividade nos quais se requeira a explicação de ícones a trabalhadores ou</li><li>• colaborar num sector em que sistematicamente tenha de preencher formulários com dados simples.</li></ul>
<b>Introdução ao módulo:</b>	O candidato utiliza linguagem icónica para transmitir informação. O candidato preenche formulários simples de uso quotidiano nos serviços de interesse público. O candidato identifica ideias principais de um texto simples escrito; interpreta informação textual para compilar gráficos ou tabelas e usa informação retirada de gráficos e tabelas, para redigir um texto com cerca de 250 palavras. Usa regras elementares da escrita como ortografia, parágrafos, pontuação, translineação; revê os seus escritos para os corrigir.
<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccionar os ícones mais comuns para transmitir informação específica</li><li>2. Preencher formulários simples</li><li>3. Identificar ideias principais de um texto escrito</li><li>4. Escrever correctamente um texto, considerando uma finalidade, utilizando regras básicas da escrita</li></ol>



---

**Resultado de aprendizagem** **Seleccionar os ícones mais comuns para transmitir**  
**1:** **informação específica**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Explica o contexto em que um determinado símbolo é usado
- (b) Indica o significado do símbolo
- (c) Selecciona símbolos específicos para mensagens determinadas

**Contextos de aplicação:**

Símbolos usados no trânsito; em contextos laborais da especialidade; em produtos/ artigos como medicamentos, utensílios, ferramentas, equipamento; em edifícios; em procedimentos como embalagem, manuseamento, conservação

**Evidências requeridas:**

Selecciona os ícones que melhor transmitem 5 mensagens específicas

---



---

**Resultado de aprendizagem 2:** Preencher formulários simples

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Preencher devidamente formulários

**Contextos de aplicação:**

Formulários diversos nos quais se recolhem sobretudo os dados pessoais e alguma informação adicional, dos que se usam em serviços de interesse público, como bancos, hospitais, postos fronteiriços, escolas.

Formulários relacionados com protocolos na especialidade

**Evidências requeridas:**

3 formulários diferentes devidamente preenchidos

---

---

**Resultado de aprendizagem 3:** Identificar as ideias principais de um texto escrito

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Apresentar 3 ideias principais de um texto escrito com cerca de 250 palavras

**Contextos de aplicação:**

Textos de carácter informativo como reportagens, notícias, cartas, ofícios

**Evidências requeridas:**

Dado um texto informativo, o candidato identifica a ideia principal

---

---

**Resultado de aprendizagem 4:** Escrever correctamente um texto, considerando a finalidade indicada, utilizando regras básicas da escrita

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Escreve um texto com cerca de 250 palavras, a partir de dados fornecidos em tabela ou gráfico

**Contextos de aplicação:**

Apresentação de informação sobre evolução de produção, população, aquisições, gastos correntes, comportamento ante o HIV/SIDA ou taxas de incidência, acidentes de trabalho e suas consequências

**Evidências requeridas:**

Evidência escrita:

- a) Texto escrito manualmente, com cerca de 250 palavras e um máximo de 3 erros ortográficos, e 3 erros de qualquer outra natureza  
b) O mesmo texto escrito no computador com um máximo de 5 erros imputáveis à digitação/ortografia e 2 dos restantes

Evidência oral:

Justificação de 3 alterações efectuadas no texto da versão manual para a versão escrita no computador

---

## INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

---

<sup>2</sup> Aqui colocam-se 5 erros porque, no geral, os computadores apresentam o processador de texto em língua inglesa e nem sempre dispõem de um corrector ortográfico de língua portuguesa porque se tal fosse deveriam usar o corrector gramatical e ortográfico do processador de texto e aí apenas se admitiriam 3 erros de qualquer natureza, considerando o nível dos candidatos e o facto de nem sempre todas as palavras estarem registadas no dicionário usado pelo processador de texto.



Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

**Número de horas normativas: 20 horas**

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

**Justificação do módulo:**

Este módulo pretende desenvolver nos estudantes capacidade de interpretação de código escrito, sobretudo sob forma de textos e ícones, por um lado. Por outro, pretende desenvolver habilidades de escrita, prestando atenção também à forma, daí a importância de observarem as convenções linguísticas da escrita e desenvolverem o hábito de rever e corrigir o que escrevem, de modo reflectido

**Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem**

Deverão ser usados ícones diversificados para cobrir o primeiro resultado de aprendizagem pelo que o recurso a cartazes e sinais convencionais usados em determinadas actividades será útil. O ideal seria usar este momento para introduzir alguns dos ícones mais comuns na especialidade do candidato.

Devem-se reproduzir formulários diferentes para serem usados neste módulo.

Será importante que haja computadores disponíveis para uma parte deste módulo já que haverá actividades que implicam o seu uso. Igualmente, será útil que haja disponibilidade de dicionários, gramáticas e prontuários em quantidade para permitir consultas sistemáticas pelos estudantes, já que estes devem desenvolver o hábito de usar estes instrumentos quando escrevem.

**Resultado de aprendizagem 1**

Devem ser criados e reproduzidos mapas/tabelas com os ícones mais importantes/comuns por especialidade e outros de carácter geral com a indicação do seu significado

**Resultado de aprendizagem 2**

Deve-se reproduzir formulários simples e diversificados como sejam os usados nos postos fronteiriços, nos bancos (incluindo o cheque), em determinados protocolos de especialidade para serem usados nesta actividade.

**Resultado de aprendizagem 3**

Deve-se usar textos de entre 500 a 750 palavras, abordando temas de interesse geral.

**Resultado de aprendizagem 4**

Os textos escritos devem respeitar as convenções básicas da escrita ao mesmo tempo que mostram cuidado com a sintaxe e uso diversificado de vocabulário e de estruturas. Para isso, deve-se desenvolver o hábito de consulta de dicionário, gramática, prontuário sempre que haja dúvidas sobre uma estrutura linguística, no momento da escrita e o hábito de reler e corrigir imediatamente tudo quanto escrevem, antes de darem o trabalho por terminado e entregarem.

Aqui espera-se que, como evidência de uma revisão e correcção baseada em conhecimento de regras linguísticas, o candidato justifique alguma mudança que realize num texto por si escrito.

De algum modo seria útil que se compilasse uma lista de regras básicas de escrita que o estudante devia dominar ao terminar o módulo. Estas regras dizem respeito a aspectos de ortografia, abertura de parágrafo, translineação e divisão silábica, acentuação, pontuação em determinadas circunstâncias, concordância entre o predicado e o sujeito, entre o



substantivo, artigos, pronomes e adjectivos que façam parte de um mesmo grupo ou sintagma.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

Neste módulo deve-se ter em conta que em todos os trabalhos escritos se deve fazer revisão e correcção antes de se dar o trabalho por concluído. Convém recordar o candidato que deve ter o cuidado de reservar parte do tempo para uma prova à revisão e correcção do que escreve.

Deve ser feito um levantamento de regras de gramática a serem respeitadas a este nível para facilitar não só a classificação dos trabalhos, mas, sobretudo, a aprendizagem dos candidatos.

### **Métodos e Instrumentos de Avaliação**

#### **Resultados de Aprendizagem 1**

Pode-se usar:

- a) um teste de correspondência de elementos de 2 conjuntos.
- b) uma tabela com uma coluna vazia para ser preenchida ora com os símbolos ora com o significado.

Estas avaliações podem ser feitas no computador, se possível.

#### **Resultados de Aprendizagem 2**

Para avaliar este resultado pode-se usar uma das alternativas: de um conjunto de 8 formulários preenchidos ao longo do módulo:

- a) indicam-se especificamente 3 ou:
- b) indicam-se 5 formulários específicos dos quais o estudante entrega 3 que ele mesmo considere bem preenchidos ou
- c) o avaliador, aleatoriamente, escolhe 3 de cada candidato

#### **Resultados de Aprendizagem 3**

Deve-se considerar a proficiência referente ao processamento de texto e definir os critérios a considerar no que diz respeito à informática neste resultado, já que aqui se conjugam habilidades de língua e de informática.

#### **Resultados de Aprendizagem 4**

O texto manuscrito deve ter em conta a limpeza, ortografia e caligrafia, abertura de parágrafos e uso de maiúsculas. Quanto ao texto escrito num processador de texto, considere-se o referido nas evidências. Há que ter em conta que o candidato deve justificar a correcção de erros que efectue de uma versão para outra.



### **Necessidades Especiais**

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.

### **Referências**

1. BERGSTRÖM, Magnus; Reis, Neves. Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007.
2. BORREGANA, António Afonso. Gramática - língua portuguesa. Maputo: Textos Editores, 2006.
3. CARRILHO, Métodos e técnicas de estudo. Lisboa: Presença, 2004.
4. DICIONÁRIO de língua portuguesa.
5. NASCIMENTO, Zacarias; Pinto, José Manuel. A dinâmica da escrita: como escrever com êxito. 5. ed. Lisboa: Plátano, 2006

---

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.





#### 4.11 Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação

---

<b>Título do módulo:</b>	<b>Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação</b>
--------------------------	---

---

<b>Código do módulo:</b>	MO HG053001
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE
<b>Progressão:</b>	<p>Este módulo faz parte do Certificado Vocacional 3. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.</p> <p>Após a conclusão deste módulo, os candidatos podem aceder ao módulo HG053002 ou a qualquer outro módulo de formação ou actividade profissional cujos requisitos sejam:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- operar um computador com interface gráfico, usando teclado e rato</li><li>- navegar, pesquisar e buscar informação da Internet</li><li>- comunicar através de correio electrónico e/ou apresentação electrónica</li></ul>

---

<b>Introdução ao módulo:</b>	Ao completar este módulo, o candidato está habilitado a operar um computador pessoal com interface gráfico, a armazenar dados e informação num computador de forma organizada, a utilizar um computador para navegar, consultar e buscar dados e informação da Internet e a comunicar-se através de mensagens de correio electrónico e de apresentações em formato electrónico.
------------------------------	---

---

<b>Resumo dos resultados de aprendizagem:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Operar um computador pessoal</li><li>2. Manipular directórios/pastas e ficheiros</li><li>3. Consultar e buscar informação na Internet</li><li>4. Comunicar usando correio electrónico</li><li>5. Comunicar por via de apresentação electrónica</li></ol>
---	---

---



---

**Resultado de aprendizagem**

1:

**Operar computador pessoal**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Identificar partes (“hardware”) de computador pessoal
- (b) Ligar e desligar um computador pessoal
- (c) Iniciar e terminar sessão de trabalho, usando rato e teclado
- (d) Identificar elementos do ambiente de trabalho e suas funções e configurar preferências do utilizador
- (e) Manipular ícones do ambiente de trabalho para aceder a características do computador
- (f) Identificar unidades periféricas de entrada e/ou saída e preparar impressora com consumíveis para utilização

**Contextos de aplicação:**

Partes do computador: unidade central, monitor, teclado, rato

Elementos do ambiente de trabalho: área de trabalho, barra de tarefas, menus, ícones

Preferências do utilizador: protecção do ecrã e fundo do ecrã

Manipular: seleccionar, abrir, fechar

Características: directórios/pastas, ficheiros, caixa do lixo, ajuda, processador, memória, disco duro

Unidades periféricas: leitor e/ou gravador de diskettes, de CD ou de DVD, disco “flash” ou disco externo, impressora

**Evidências requeridas:****O que deve ser apresentado:**

- Imagem de computador com partes identificadas
  - Imagem de computador pronto a ser usado e descrição de finalização correcta de sessão de trabalho
  - Imagem do ambiente de trabalho, com identificação de seus elementos, mostrando 1 preferência do utilizador e 1 janela aberta associada a um ícone
  - Lista de unidades periféricas do computador em uso e consumíveis correctamente colocados na impressora
-



---

**Resultado de aprendizagem**

**2:**

**Manipular directórios/pastas e ficheiros**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Manusear janelas no ambiente de trabalho
- (b) Usar programas utilitários do sistema
- (c) Organizar directórios/pastas e sub-directórios/pastas
- (d) Manusear ficheiros de diferentes tipos
- (e) Usar programa anti-vírus para detecção de vírus

**Contextos de aplicação:**

Manusear janelas: abrir, fechar, dimensionar, percorrer, seleccionar, arranjar

Utilitários: calculadora, editor de texto, jogo ou aplicação de desenho

Organizar directórios/pastas: criar, nomear, renomear, copiar, mover, apagar, recuperar

Manusear ficheiros: copiar, mover, localizar, renomear, criar atalhos, executar/correr, apagar, recuperar

Tipos de ficheiros: .txt, .exe, .bmp, .jpg

**Evidências requeridas:**

O que deve ser apresentado:

Imagem de 2 janelas, 1 mostrando itens não contíguos seleccionados e 1 mostrando itens ordenados por um dos atributos

Impressão ilustrando o uso de 1 programa utilitário

Imagem de 2 directórios/pastas criadas: uma com 3 ficheiros e outra com 1 sub-directório/pasta, 1 ficheiro e 1 atalho para 1 ficheiro

Imagem do resultado do uso de anti-vírus

---



---

**Resultado de aprendizagem**

**3:**

**Consultar e buscar informação da Internet**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Utilizar aplicação de navegação ('browser')
- (b) Visitar sítios da 'web' usando endereços
- (c) Navegar por sítios da 'web', usando funções de navegação
- (d) Pesquisar informação usando motor de busca e critérios de pesquisa
- (e) Baixar ficheiros da internet

**Contextos de aplicação:**

Aplicação: com interface gráfico

Endereço: www

Funções de navegação: frente, trás, página inicial, 'links', parar, refrescar

Motor de busca: Google, Yahoo

Critério de pesquisa: palavra, várias palavras, frase

**Evidências requeridas:**

**O que deve ser apresentado:**

- Imagens de 2 páginas de 1 sítio visitado indicando o caminho de acesso
  - Imagens de 2 critérios de pesquisa diferentes e imagens de informações correspondentes encontradas
  - Imagem de 2 ficheiros baixados da internet ,com indicação da sua proveniência
-



---

**Resultado de aprendizagem**

**4:**

**Comunicar usando correio electrónico**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Criar caixa de e-mail grátis na internet
- (b) Redigir e enviar mensagem e-mail, com elementos preenchidos
- (c) Abrir e-mail recebido e responder e/ou encaminhar
- (d) Registrar endereço e-mail em livro de endereços
- (e) Preparar e enviar mensagem e-mail com anexo
- (f) Receber e abrir e-mail com anexo e extrair anexo

**Contextos de aplicação:**

Aplicação: Webmail

Elementos: Remetente, destinatário, assunto

Destinatário: Um, vários

Anexo: Documento, imagem

**Evidências requeridas:**

O que deve ser apresentado:

2 e-mails correctamente preparados enviados e impressos

1 e-mail correctamente respondido e impresso e 1 e-mail correctamente encaminhado e impresso

Listagem do livro de endereços e-mail, com um mínimo de 5 endereços

1 email enviado com anexo e impresso

1 anexo recebido impresso e 1 imagem mostrando anexo extraído do e-mail e salvo em directório/pasta

---



---

**Resultado de aprendizagem 5: Comunicar por via de apresentação electrónica**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Escolher tema e definir conteúdo da apresentação
- (b) Criar apresentação sobre tema escolhido, usando modelos de apresentações e de diapositivos
- (c) inserir texto nos diapositivos e, se necessário, editar
- (d) Salvar e nomear a apresentação

**Contextos de aplicação:**

Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar p/frente e p/trás

**Evidências requeridas:**

**O que deve ser apresentado:**

- Descrição do que se pretende comunicar
  - 1 apresentação de 3 a 5 diapositivos impressa
  - 1 apresentação realizada
- 

## INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

**Número de horas normativas: 20 horas**

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um candidato que está a iniciar os primeiros contactos com a agricultura. O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

**Justificação do módulo:**

Pretende-se com este módulo que o candidato adquira as habilidades necessárias ao uso diário e satisfatório do computador em diferentes situações de trabalho na área vocacional da sua formação neste nível.

Ao completar este módulo o candidato estará apto a:

- operar o computador usando o teclado e o rato
- manusear elementos do ambiente gráfico de trabalho para armazenar e organizar ficheiros de dados no computador
- navegar na Internet para pesquisa e busca de informação disponível
- usar o correio electrónico para enviar e receber mensagens e-mail, com e sem ficheiros de dados em anexo
- realizar simples apresentações electrónicas



### **Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem**

As actividades e tarefas atribuídas aos candidatos neste módulo serão de carácter essencialmente práticas.

#### **Resultado de Aprendizagem 1**

Durante o processo de aprendizagem para obtenção deste resultado, algumas atitudes e comportamentos apropriados devem ser apresentados aos candidatos através de uma prática diária.

Organização do espaço de trabalho. Os candidatos devem manter uma disposição adequada do equipamento, assegurando cabos bem encaixados e acondicionados, e cabos de teclado e rato com a mobilidade necessária.

Higiene. Os candidatos devem manter o espaço de trabalho limpo, onde alimentos e bebidas não são permitidos e as poeiras são limpas diariamente. A limpeza das mãos é uma exigência para qualquer sessão de trabalho.

Saúde. Enquanto utilizadores do computador, devem manter uma postura correcta, e operar em condições de iluminação adequadas. Devem manter o equipamento bem posicionado, evitando reflexão da luz e brilho do monitor.

Segurança do equipamento. Devem dar mostras de cuidado no uso de equipamento, não o danificando nem o sujeitando a qualquer acção causadora de dano. Ao fim de cada sessão de trabalho devem deixar área de trabalho e equipamento em boas condições de utilização por outros.

Hardware. Os candidatos devem identificar partes de um computador pessoal de secretária. Onde possível, podem observar um computador portátil. Caso exista, devem reconhecer a unidade fornecedora de energia (UPS). Neste caso, devem saber que antes de iniciar uma sessão de trabalho devem ligar a fonte de energia e que após terminar a devem desligar.

Os conceitos e a terminologia devem ser apresentados aos candidatos ao longo da unidade e à medida que deles vão necessitando para a realização das tarefas que lhe forem sendo atribuídas.

Software do sistema. Devem manusear elementos de um ambiente gráfico e desenvolver habilidades de manuseamento de teclado (“keyboard”) e rato (“mouse”). Devem exercitar, acertando calendário e relógio, configurando data e hora, mudando fundo do ecrã, definindo um protector do ecrã. Podem consultar recursos disponíveis do sistema, identificando processador, memória, discos duros e suas capacidades.

Unidades periféricas. Devem reconhecer unidades periféricas diversas e seus consumíveis, em particular uma impressora. Dependendo da impressora utilizada devem saber colocar papel e substituir tinteiros ou tonner ou fita na impressora. Se for possível, podem mesmo saber como fotocopiar ou efectuar um “scanner”.



## Resultado de Aprendizagem 2

Software do sistema e programas utilitários. Ao consultar recursos disponíveis do sistema devem manusear janelas, abrindo, fechando, seleccionando e dimensionando. Devem usar alguns programas utilitários existentes, tais como, a calculadora, o editor de texto, a aplicação de desenho ou o jogo de cartas.

Com calculadora e jogo de cartas praticam o uso do rato. Com editor de texto praticam o uso do teclado e produzem pequenos textos. Com aplicação de desenho podem produzir pequenos e simples panfletos ou cartazes usando teclado e rato.

Com a utilização destas aplicações introduz-se as noções de dados e programas. Ao salvar no computador textos, panfletos e cartazes produzidos, introduz-se a noção de ficheiros e directórios/pastas. Os candidatos devem agora utilizar um gestor de ficheiros e manusear ficheiros e directórios/pastas, criando, nomeando, renomeando, copiando, movendo, localizando, percorrendo, arrançando, criando atalhos ("shortcuts"), apagando, recuperando e executando ou correndo programas/aplicações. Nesta altura chama-se a atenção para diferentes tipos de ficheiros e para a extensão do seu nome .txt, .exe, .bmp, .jpg, ou para a ausência de extensão.

Os candidatos devem perceber a diferença entre hardware e software. Devem saber que o software básico que permite a utilização do computador através de ícones, se designa por sistema operativo ou operacional e que o restante software se designa por software de aplicação.

Segurança do trabalho produzido por si e por outros. Os candidatos devem saber que existem vírus que infectam computadores, suas formas de transmissão, seus malefícios e cuidados a tomar. Devem saber que existem programas anti-vírus que executam acções preventivas e correctivas. Devem saber usar um programa anti-vírus para detecção de vírus. Devem também saber que não devem danificar trabalhos produzidos por outras pessoas, nem aceder a eles ou alterá-los sem autorização dos seus autores.

## Resultado de Aprendizagem 3

Neste nível, pretende-se que o candidato tenha acesso à Internet para consulta e busca de informação.

Conceitos. Os candidatos devem perceber o que é a Internet e o que é a World Wide Web e a diferença que existe entre elas. Devem perceber o que é um sítio da Web, o que é uma página Web e que um sítio da Web é composto de páginas Web. Devem saber que esses sítios estão fisicamente localizados na Internet e que possuem um endereço. Devem saber identificar e interpretar um endereço Web. Por exemplo: [www.portaldogoverno.gov.mz](http://www.portaldogoverno.gov.mz), [www.museu.org.mz](http://www.museu.org.mz), [www.rm.co.mz](http://www.rm.co.mz)

Navegação na Internet. Os candidatos devem saber usar um programa de navegação ("browser") para percorrer páginas Web. Devem saber que não existe uma ordem para percorrer as páginas. Que esta ordem é ditada pela necessidade de informação que cada um tem. Os candidatos devem navegar na Internet e saber que:

- fornecendo o endereço de um sítio visitam a sua página principal ("home page")
- clicando em ligações existentes numa página ("hyperlinks") são levados a visitar outras páginas do mesmo sítio ou a saltar para páginas de sítios diferentes
- usando funções disponíveis no "browser" poderão navegar para trás e para a frente passando por páginas já anteriormente percorridas, também acessíveis se usada a história do "browser".

Enquanto navegam pelas páginas da web os candidatos devem saber que podem usar as funções de 'parar' e 'refrescar'. Por exemplo, quando se pretende cancelar o pedido de entrada num sítio ou se se pretende recarregar a página por não ter carregado as imagens correctamente. Se houver tempo disponível, podem marcar páginas úteis que encontraram e apagar as marcas quando não têm interesse nela.





“Downloads”. Os candidatos devem saber baixar ficheiros da Internet, salvando num directório/pasta. Os tutores devem seleccionar páginas que os candidatos devem visitar e que contenham ligações (“links”) para ficheiros disponíveis para serem baixados da internet.

Veracidade de conteúdos. Os candidatos devem perceber as vantagens, para a sua formação e vida profissional, de ter acesso à vasta gama de informações espalhadas pelo mundo. Devem perceber que, com a facilidade de divulgação de informações, têm acesso a diferentes assuntos e opiniões. Devem ser alertados para o facto de que nem todas as informações encontradas na Internet são verdadeiras. Que não havendo nenhum organismo de controle, o seu conteúdo é livremente publicado por qualquer pessoa bem ou mal intencionada. Que cabe a cada um seleccionar os conteúdos que lhe interessam.

Internet como ferramenta. Os candidatos devem ser encorajados a usar a Internet de forma produtiva, só devendo aceder a sítios relacionados com a pesquisa que estão a efectuar. Devem ver o uso da Internet como uma ferramenta de ajuda à realização do seu trabalho mais do que uma actividade de lazer. O tutor deve controlar e monitorar esta pesquisa.

Direitos de cópia. Os candidatos devem saber que tudo o que encontram na Internet tem um dono, ainda que não esteja explicitado. A não ser que esteja explicitado que o conteúdo é de domínio público, devem respeitar os direitos reservados de cópia, que protegem os direitos do autor de tirar benefícios comerciais do seu trabalho. Devem ser informados de que se não o respeitarem estarão a violar leis de protecção dos direitos do autor. Devem ser informados de que não podem copiar material disponível na internet e apresentá-lo como sendo da sua autoria e que, se o usarem como fontes do seu trabalho, devem incluir referências às localizações do material.

#### **Resultado de Aprendizagem 4**

Neste nível espera-se que os candidatos usem o correio electrónico para comunicação e troca de informação com outras pessoas. Devem perceber as vantagens que podem tirar na sua vida profissional, ao manter contacto com técnicos da sua área de formação e não só.

Serviço de e-mail. Os candidatos devem saber usar um serviço de email baseado na Web (“webmail”) cujo acesso é feito usando a aplicação de navegação que já conhecem. Devem saber que a vantagem de usar este serviço é a de poderem aceder à sua caixa de correio a partir de qualquer computador ligado à Internet em qualquer parte do mundo. Assim, após o termo da sua formação, poderão continuar a usar o correio electrónico. Mas também devem saber que se não tiverem acesso à Internet, não terão acesso à sua caixa de correio.

Nas instituições onde exista um servidor de e-mail local podem ser criadas caixas de correio electrónico para os candidatos a serem usadas durante a sua formação. No entanto, deve ser assegurado o conhecimento e acesso a um “webmail”.

Pretende-se que o candidato utilize o correio electrónico para elaborar e enviar suas mensagens e receber as que lhe são dirigidas, respondendo e/ou reencaminhando. Numa primeira fase, os candidatos devem ser levados a:

- reconhecer e interpretar um endereço de e-mail
- preencher correctamente cabeçalho de e-mail (remetente, destinatário, assunto)
- mandar uma mensagem para um ou mais destinatários
- abrir e ler mensagem recebida
- adicionar novos endereços de email a livro de endereços

Ao praticar, os candidatos enviarão mensagens aos seus tutores seguindo instruções relativamente ao assunto e tamanho da mensagem. Os tutores responderão de forma a obrigar os candidatos a responder ou a reencaminhar a sua mensagem. Numa segunda fase, os candidatos serão levados a:

- usar o livro de endereços para a sua correspondência do dia a dia
- responder ou reencaminhar mensagem recebida
- anexar documento a mensagem e enviar mensagem



- extrair anexo de mensagem recebida e arquivar em pasta indicada

Os candidatos podem saber que é possível mandar cópia da mensagem a outro destinatário com/sem conhecimento do destinatário principal (cópia oculta). Devem salvar as mensagens que enviaram, mas devem saber que a caixa de correio tem uma capacidade limitada e que devem apagar aquelas de que já não necessitam.

Regras de etiqueta. Os candidatos devem ser aconselhados a usar formas correctas de comunicação nas mensagens de e-mail, dirigindo-se ao destinatário com o devido respeito, formulando frases correctas na língua que utilizar, não pretendendo ser informal com quem não tem familiaridade.

Os candidatos devem ser informados do que constitui uma má utilização do e-mail e devem ser desencorajados de:

- enviar numerosos e-mails para uma mesma caixa de correio (“spam”)
- enviar e-mails de conteúdo ofensivo, ameaçador ou provocatório
- utilizar, nos seus e-mails em geral, termos de gíria ou calão
- utilizar e-mails em cadeia, cuja proliferação se torna exponencial, com formas de propagação semelhantes às dos vírus.

### **Resultado de Aprendizagem 5**

Pretende-se neste nível que os candidatos conheçam outra forma de comunicação de ideias ou dados, a apresentação electrónica. Devem saber a diferença do âmbito e alcance desta forma de comunicação relativamente ao correio electrónico. Apresentações curtas e simples devem ser produzidas, com base em modelos pré-definidos, visando apenas familiarizar os candidatos com esta forma de comunicação. Deve-se chamar a atenção para a necessidade de uma cuidada elaboração do conteúdo. Devem ser usadas formas simples de mostra de diapositivos.

### **Abordagem na geração das evidências de avaliação**

No decorrer do módulo, os candidatos desenvolvem habilidades que devem ser avaliadas. Para tal devem os candidatos produzir evidências. A geração de evidência é essencialmente prática, podendo por vezes necessitar do acompanhamento de um explicação ou descrição escrita.

Quando a evidência prática for a elaboração de um produto, a avaliação basear-se-á sobre o produto apresentado. Por exemplo:

- texto impresso produzido com editor de texto
- etiquetas para equipamento produzido com aplicação de desenho
- texto impresso baixado da internet

Quando a evidência prática for um comportamento ou uma acção, devem os tutores usar uma lista de verificação (“checklist”) para anotação de observações efectuadas. Esta lista deve cobrir todos os aspectos constantes no âmbito de aplicação. A avaliação basear-se-á nesta lista de verificação. Por exemplo, podem ser usadas listas de verificação na avaliação de:

- forma de lidar com o equipamento
- eficiência no uso do teclado
- redimensionamento de janelas do ambiente gráfico.

O período de observação não tem de se restringir apenas ao período de obtenção do correspondente resultado de aprendizagem mas pode cobrir outros resultados de aprendizagem. Por exemplo, se o candidato tem dificuldade em posicionar o rato sobre os botões certos, deve continuar a praticar e pode ser observado até ao final do módulo.



A evidência prática pode também ser obtida através de imagens do ecrã usado pelo candidato e que documentem a habilidade adquirida. Por exemplo, para avaliar operações sobre janelas do ambiente gráfico ou de gestão de ficheiros, podem ser suficientes imagens do ecrã:

- imagem do ecrã mostrando critério para localização de ficheiro
- imagem do ecrã mostrando ficheiros salvos em determinada pasta.
- imagens do ecrã mostrando detalhes de ficheiros numa pasta

Estas imagens podem também ser usadas para apoiar evidências registadas nas listas de verificação. Quando necessário pode-se usar mais do que uma imagem para documentar um elemento no âmbito de aplicação. Por exemplo:

- imagem do ecrã antes da movimentação de um ficheiro e imagem do ecrã após movimentação do ficheiro para outra pasta
- Imagem do ecrã com marca adicionada para página Web e imagem do ecrã depois de marca ter sido apagada
- Imagem do ecrã com resultados encontrados para assunto pesquisado e imagem de ecrã de página Web correspondente a um dos resultados

Na apresentação de imagens do ecrã, os candidatos devem explicitar a evidência produzida e se necessário acompanhar de pequenas notas explicativas ou de anotações sobre as imagens. Devem registar o seu nome e data de produção da evidência. Se não fôr possível imprimir todas as imagens do ecrã, devem os candidatos salvá-las em ficheiros, nomeá-los de forma a identificar o seu conteúdo e autoria. Devem elaborar uma lista de todas as evidências produzidas, indicando quais as que foram impressas.

### **Métodos e instrumentos de avaliação**

Sendo a geração de evidência essencialmente prática, os procedimentos de avaliação incidirão necessariamente sobre a evidência apresentada.

Para esse efeito os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem ser mais apropriados, sugerindo-se:

- listas de verificação para registo de observações
- listas de verificação de material impresso

Estas listas serão complementadas pelas evidências produzidas, impressas ou captadas.

### **Necessidades Especiais**

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.

### **Referências**

1. ICT 1” e ICT 2 – Unit Ref: U2003205 – Botswana
2. Operate a personal computer system - SAQA US ID 116932 – South Africa (RSA)
3. Use generic functions in a Graphical User Interface (GUI)-environment, SAQA US ID 117902 -RSA
4. Operate a personal computer – BSBCM107A - © Australian National Training Authority



© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director do PIREP.



#### 4.12 Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples

---

<b>Título do módulo:</b>	<b>Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples</b>
--------------------------	---

---

<b>Código do módulo:</b>	MO HG053002
<b>Data da validação:</b>	
<b>Nível do QNQP:</b>	3
<b>Número de créditos:</b>	2
<b>Requisitos de inscrição no módulo:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª classe do SNE e que tenha completado com sucesso o módulo “HG053001 - Utilizar Computador Pessoal para Acesso a Informação e Comunicação”
<b>Progressão:</b>	<p>Este módulo faz parte do Certificado Vocacional 3. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.</p> <p>Após a conclusão deste módulo, os candidatos podem aceder a qualquer outro módulo de formação ou actividade profissional cujos requisitos sejam:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- saber elaborar documentos simples com um processador de texto</li><li>- saber elaborar folhas de cálculo simples para solucionar problemas</li></ul>
<b>Introdução ao módulo:</b>	Após conclusão deste módulo o candidato será capaz de elaborar e produzir documentos e folhas de cálculo simples, usando respectivamente uma aplicação de processamento de texto e uma aplicação de folha de cálculo, ambas de interface gráfico

---

	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Produzir documentos simples usando processador de texto de interface gráfico</li><li>2. Utilizar formas simples de formatação de documentos</li><li>3. Produzir folhas de cálculo simples usando aplicação de folha de cálculo de interface gráfico</li><li>4. Fazer cálculos simples e usar formas simples de formatação em folhas de cálculo</li></ol>
--	---

---



---

<b>Resultado de aprendizagem 1:</b>	<b>Produzir documentos simples usando um processador de texto de interface gráfico</b>
---	--

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Abrir novo documento e inserir texto
- (b) Realçar texto em documento
- (c) Rever ortografia e gramática no documento
- (d) Imprimir documento
- (e) Nomear, salvar e fechar documento

**Contextos de aplicação:**

Texto: letras e números

Realce: tipo, estilo e tamanho de letra/fonte, sublinhado, cor de letra e fundo

**Evidências requeridas:**

O que deve ser apresentado:

2 textos inseridos e impressos (máximo 4 parágrafos) com partes do texto realçado

1 imagem dos 2 documentos nomeados e salvos em directório/pasta

---



---

**Resultado de aprendizagem  
2:**

**Utilizar formas simples de formatação de documentos**

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Abrir e editar documento existente
- (b) Formatar parágrafos de texto
- (c) Definir/ parâmetros de pagina e numerar
- (d) Visualizar página para impressão
- (e) Definir parâmetros de impressão e imprimir documento

**Contextos de aplicação:**

Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar (frente, trás), desfazer, refazer, substituir

Formatar: espaçar, alinhar, indentar, fazer tabulação

Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão

**Evidências requeridas:**

O que deve ser apresentado:

1 documentos impresso (com no máximo 1 página), após edição, correcção e formatação

1 documento de 2 páginas impresso, após edição, correcção e formatação

---



---

<b>Resultado de aprendizagem 3:</b>	<b>Produzir folhas de cálculo simples usando aplicação de folha de cálculo de interface gráfico</b>
-------------------------------------	---

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Abrir nova folha e inserir texto, números e datas
- (b) Formatar conteúdos de celas (texto,números,datas)
- (c) Marcar e visualizar área para impressão
- (d) Definir parâmetros de impressão e imprimir
- (e) Nomear, salvar e fechar folha de cálculo

**Contextos de aplicação:**

Texto: caracteres alfabéticos e numéricos

Formato de texto: tipo, estilo, tamanho, cor

Formato de números: decimais, percentagens

Formato de datas: ano de 2/4 dígitos, mês numérico/ nominal

Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão

**Evidências requeridas:**

O que deve ser apresentado:

2 folhas de cálculo inseridas, com conteúdo formatado, e impressas (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página)

1 imagem das 2 folhas de cálculo nomeadas e salvas em directório/pasta

---





---

**Resultado de aprendizagem 4:** Fazer cálculos e formatações simples em folhas de cálculo

---

**Critérios de desempenho:**

- (a) Abrir folha existente e editar conteúdo de células
- (b) Manusear linhas e colunas e formatar células
- (c) Introduzir fórmulas e funções simples
- (d) Ajustar aparência ('layout') de páginas e numerar
- (e) Visualizar e imprimir folha de cálculo

**Contextos de aplicação:**

Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar, desfazer, refazer, substituir

Manusear: inserir, seleccionar, copiar, apagar, mover

Formato de células: cor, fundo, bordas

Fórmulas: aritméticas, função soma, função média

Aparência: largura/altura de colunas/linhas

**Evidências requeridas:**

O que deve ser apresentado:

1 folha de cálculo (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página), incluindo cálculos aritméticos, e impressa após edição, manuseamento e formatação de células

1 folha de cálculo impressa (máximo 2 páginas), incluindo fórmulas e funções, e impressa com e sem apresentação de fórmulas utilizadas

---

## INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e nenhuma das secções é obrigatória.

**Número de horas normativas: 20 horas**

O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

**Justificação do módulo:**

Pretende-se com este módulo que o candidato adquira as habilidades necessárias ao uso diário e satisfatório do computador em diferentes situações de trabalho na área vocacional da sua formação neste nível.

Ao completar este módulo o candidato estará apto a:

- produzir e editar documentos, usando funções simples de um processador de texto com interface gráfico e aplicando simples formatações de texto, parágrafo, página e documento



- produzir e editar folhas de cálculo simples, usando aplicação de folha de cálculo de interface gráfico, aplicando simples formatações de células e conteúdos e envolvendo fórmulas simples entre os seus dados

### **Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem**

As actividades e tarefas atribuídas aos candidatos neste módulo serão de carácter essencialmente práticas.

### **Resultado de Aprendizagem 1**

Pretende-se que o candidato produza documentos simples e úteis tais como, cartas, memorandos, relatórios ou circulares. Os candidatos terão já desenvolvido habilidades de escrever e transmitir ideias, trata-se agora de aplicar características simples de processamento de texto, realçando aspectos principais contidos nos textos.

Uma forma de alcançar este resultado de aprendizagem, poderá ser o de utilizar 2 documentos, sendo um o ponto de partida e outro o texto final pretendido. Um dos documentos contém um simples texto desprovido de qualquer realce, enquanto o outro contém o mesmo texto com o realce pretendido.

As correcções e realces a efectuar no documento inicial serão gradualmente introduzidas conduzindo-o até ao texto final. A vantagem desta abordagem é a de não se desperdiçar tempo na elaboração do conteúdo. O processo de aprendizagem decorrerá no processo de transformação do documento inicial no documento final.

O referido texto deve ser planeado tanto em conteúdo como na forma final. Em termos de conteúdo deverá abordar temas da área de formação dos candidatos. Quanto à forma final deverá cobrir todos os elementos do âmbito de aplicação.

Outra forma de alcançar este resultado de aprendizagem é usar os requisitos definidos por uma organização para a produção dos seus documentos. Estes requisitos podem vir expressos, por exemplo, da seguinte forma:

“Relatórios e circulares: serão produzidos usando letra do tipo ‘Arial’ de tamanho 10. O título ou assunto deverá ser realçado em negrito. Os subtítulos deverão ser sublinhados Os documentos serão produzidos em formato A4,....”

Os candidatos devem saber criar novos documentos seguindo um modelo prédefinido, inserindo a informação com o tipo de letra e o estilo de texto tal como definidos nos requisitos.

O texto a utilizar ao longo do módulo deve ocupar pelo menos meia página A4 mas não mais que 1 página, e deve ser inserido pelos candidatos, proporcionando-lhes assim uma oportunidade de treino no uso do teclado. Recorde-se que os candidatos iniciam este módulo já familiarizados com o teclado e com o uso de um editor de texto.

Os candidatos devem aplicar características que realçam a visualização do texto ou partes, nomeadamente seleccionando o tipo, o estilo e o tamanho da letra, a cor, o sublinhado. As características aplicadas deverão estar de acordo com a forma final pretendida ou com os requisitos de estilo das organizações.

O texto pode conter erros de ortografia ou de gramática. Os candidatos devem saber utilizar as ferramentas disponíveis num processador de texto para verificar a ortografia e a gramática do texto existente ou inserido e proceder à sua correcção com vista a obtenção do texto final.

Ao salvar novos documentos, devem fazê-lo também de acordo com requisitos pré-estabelecidos, tanto em termos de localização como em termos de nomeação dos documentos. A atribuição de nomes deve permitir identificá-los facilmente em termos de objectivos, conteúdo e autoria.



## Resultado de Aprendizagem 2

Pretende-se que o candidato saiba aplicar formatos apropriados a parágrafos de texto, dando-lhes o destaque e importância pretendido.

Para alcançar este resultado de aprendizagem, pode-se utilizar 2 documentos, sendo um o ponto de partida e outro o formato final pretendido. Um dos documentos contém um simples texto desprovido de qualquer formatação, enquanto outro contém o mesmo texto já no formato pretendido.

As formatações a efectuar no documento existente serão gradualmente introduzidas conduzindo-o até ao formato final. Este deve cobrir todos os elementos do âmbito de aplicação. Se forem usados 2 documentos, as formatações a operar em cada um deles, devem no seu conjunto cobrir todos os elementos do âmbito de aplicação.

Pode-se atingir este resultado de aprendizagem usando também os requisitos de uma organização para a produção dos seus documentos, expressos da seguinte forma:

“Relatórios e circulares: serão produzidos usando letra do tipo ‘Arial’ de tamanho 10. O texto será alinhado nas 2 margens com um espaçamento entre linhas de 1.5 linhas. A distância entre parágrafos será de 2 linhas. No início dos parágrafos o texto será alinhado com a margem esquerda. Os documentos serão produzidos em formato A4, com 2cm nas margens de topo e fundo e 2.5cm nas margens direita e esquerda...”

Os candidatos devem saber aplicar transformações a um texto já existente e produzir um texto no formato final pretendido. Para transformar o texto já existente os candidatos devem saber usar funções de edição de texto, nomeadamente copiar, cortar, colar, mover, apagar (para frente e para trás), desfazer, refazer e substituir.

Os candidatos devem saber aplicar formatações simples ao texto, nomeadamente o espaçamento de linhas, o alinhamento às margens, o alinhamento em colunas usando tabulação, e o afastamento das margens com suspensão (“indent”). Se o documento tiver mais do que uma página, estas devem ser numeradas.

As características aplicadas deverão estar de acordo com o formato final pretendido ou com os requisitos de estilo das organizações.

Os candidatos devem saber visualizar previamente o documento para impressão, ajustar se necessário a sua formatação de página/impressão, nomeadamente margens, orientação do papel, côr e qualidade de impressão e finalmente imprimir.

## Resultado de Aprendizagem 3

Neste nível, pretende-se que o candidato saiba produzir simples e úteis folhas de cálculo como por exemplo, folha de movimentação bancária, notas de entrega valorizadas, registos de utilização de fundos, relação de despesas efectuadas em viagem, etc. Pretende-se que estas folhas de cálculo sejam apresentadas de forma profissional, contendo formatos apropriados que realcem aspectos contidos nas folhas.

Para alcançar este resultado de aprendizagem, deve-se formular o problema como ponto de partida. Gradualmente vai-se construindo a solução do problema inserindo primeiro os dados, formatando texto, números e datas de forma apropriada.

A formulação do problema deve ser planeada no conteúdo e no formato final. No conteúdo deverá abordar temas da área de formação dos candidatos. No formato final deverá cobrir todos os elementos do âmbito de aplicação e servirá de guião para obtenção do produto final.

Os candidatos devem saber criar novas folhas de cálculo respondendo à formulação do problema. Devem saber inserir os dados em formato de tabela, organizando-os em linhas e colunas de acordo com o problema. Ao salvar novas folhas de cálculo, devem fazê-lo de acordo com requisitos pré-estabelecidos, tanto em termos de localização como em termos da sua nomeação. A atribuição de nomes deve permitir identificá-las facilmente em termos de objectivos, conteúdo e autoria.



A folha de cálculo a produzir deve ter pelo menos 4 linhas e 4 colunas e deve ser inserida pelos candidatos. Os candidatos devem saber movimentar o cursor ao longo da folha de cálculo de forma eficiente. Não existe uma regra, mas é mais eficiente usar as teclas de movimentação para movimentar o cursor para celas contíguas e usar o rato, em combinação com as barras de deslocação vertical e horizontal, para o movimentar para celas mais distantes.

Devem saber formatar o conteúdo das células, aplicando a texto, valores numéricos e datas, as formatações adequadas, cobrindo os elementos referidos no âmbito de aplicação. Devem saber realçar a visualização do conteúdo nas células, seleccionando tipo, estilo e tamanho da letra, cor e sublinhado. As características aplicadas deverão estar de acordo com o formato final pretendido.

Os candidatos devem saber seleccionar a área de impressão, visualizá-la previamente de modo a ajustar se necessário parâmetros de formatação e disposição da página para impressão, tais como margens, orientação do papel, cor e qualidade de impressão, e finalmente imprimir em impressora instalada.

#### **Resultado de Aprendizagem 4**

Este resultado de aprendizagem vem na sequência do resultado anterior. Os candidatos devem saber aplicar transformações a uma folha de cálculo já existente e produzir uma folha com o formato final pretendido.

Para transformar a folha inicial devem saber aplicar, ao conteúdo das células, funções de edição tais como copiar, cortar, colar, mover, apagar, desfazer, refazer e substituir. Estas funções estão disponíveis na barra de ferramentas e/ou na barra de menus. Devem também saber manusear as células, linhas e colunas, aplicando-lhes também funções de edição e de redimensionamento de largura e altura.

Os candidatos devem saber formatar as células realçando bordas e cor. As características aplicadas deverão estar de acordo com o formato final pretendido.

Os candidatos devem saber inserir fórmulas simples relacionando células entre si. Nessas fórmulas devem saber utilizar operadores aritméticos ou funções internas simples, como por exemplo, as funções de soma, de média, de máximo, de mínimo e de contagem. Se possível podem também iniciar-se na definição de fórmulas com condições.

Os candidatos devem saber definir linhas e colunas a serem impressas em todas as páginas, visualizar previamente a folha a imprimir, ajustando a aparência das páginas e numerando-as para posterior impressão

#### **Abordagem na geração das evidências de avaliação**

No decorrer do módulo, os candidatos desenvolvem habilidades que devem ser avaliadas. Para tal devem os candidatos produzir evidências. A geração de evidência é essencialmente prática, podendo necessitar do acompanhamento de uma explicação ou descrição escrita. A evidência pode também ser oral.

Quando a evidência prática for a elaboração de um produto, a avaliação basear-se-á sobre o produto apresentado. Por exemplo:

- informe aos candidatos sobre as datas de realização das avaliações
- carta dirigida ao centro, solicitando 1 sala para realização de encontro
- resultados obtidos numa experiência de produção de hortícolas
- folha de custos envolvidos na montagem de uma mostra de produtos

Os candidatos devem produzir documentos ou folhas de cálculo mostrando cada um dos elementos listados no âmbito de aplicação. Se necessário podem produzir mais do que um documento ou folha de cálculo para evidenciar toda a gama de formatos.

Quando a evidência prática for um comportamento ou uma acção, devem os tutores usar uma lista de verificação ("checklist") para anotação de observações efectuadas. Esta lista



deve cobrir todos os aspectos constantes no âmbito de aplicação. A avaliação basear-se-á nesta lista de verificação. Por exemplo, podem ser usadas listas de verificação na avaliação de:

- manuseamento do tabulador para alinhamento de um texto em colunas
- formatação de quadro com despesas de uma viagem

A evidência prática pode também ser obtida através de imagens do ecrã usado pelo candidato e que documentem a habilidade adquirida. Por exemplo:

- imagem do ecrã mostrando texto alinhado em colunas
- imagem do ecrã mostrando folha de cálculo arquivada em pasta indicada

Estas imagens podem também ser usadas para apoiar evidências registadas nas listas de verificação. Quando necessário pode-se usar mais do que uma imagem para documentar um elemento no âmbito de aplicação. Por exemplo:

- imagem do ecrã mostrando definição de parâmetros de página e imagem mostrando a prévisualização para impressão
- imagem do ecrã mostrando folha de cálculo antes e depois de formatação de dados evidenciando uma tabela

Na apresentação de imagens do ecrã, os candidatos devem explicitar a evidência produzida e se necessário acompanhar de pequenas notas explicativas ou de anotações sobre as imagens. Devem registar o seu nome e data de produção da evidência. Se não for possível imprimir todas as imagens do ecrã, devem os candidatos salvá-las em ficheiros, nomeá-los de forma a identificar o seu conteúdo e autoria. Devem elaborar uma lista de todas as evidências produzidas, indicando quais as que foram

### **Métodos e instrumentos de avaliação**

Sendo a geração de evidência essencialmente prática, os procedimentos de avaliação incidirão necessariamente sobre a evidência apresentada, seja ela impressa, como é o caso de documentos ou folhas de cálculo, ou escrita e oral, como é o caso do plano e mostra de apresentações.

Para esse efeito os tutores utilizarão os instrumentos de avaliação que considerarem ser mais apropriados, sugerindo-se:

- listas de verificação para registo de observações
- listas de verificação de material impresso

Estas listas serão complementadas pelas evidências produzidas e impressas/ captadas.

### **Necessidades Especiais**

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou Centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pelo PIREP.

### **Referências**

1. ICT 1 e ICT 2 – Unit Ref: U2003205 – Botswana
2. Word process a simple document. BOTA ID Code 00031.01.01 – Botswana
3. Use a Graphical User Interface (GUI)-based word processor to create and edit documents. SAQA US ID 116938 – South Africa
4. Use a Graphical User Interface (GUI)-based word processor to format documents. SAQA US ID 117924 – South Africa
5. Use a Graphical User Interface (GUI)-based presentation application to create and edit slide presentations. SAQA US ID 116933 – South Africa



6. Use a Graphical User Interface (GUI)-based spreadsheet application to create and edit spreadsheets. SAQA US ID 116937 – South Africa
- 

© Copyright PIREP 2008

Este módulo é um esboço para uso apenas pelo PIREP durante a fase piloto de desenvolvimento do programa em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização express



## 5 Módulos Vocacionais

### Quadro-Resumo

Nome do Módulo	Código do Módulo	Unidade(s) de Competência relacionada(s)	Código da(s) UCP(s) relacionada(s)
1. Introdução à Gestão de Organizações	MOAG013001	Aplicar técnicas de comportamento organizacional	UCAG013002
		Realizar tarefas de apoio à gestão administrativa de recursos humanos	UCAG013002
2. Preparação de Documentação Administrativa	MOAG03001	Preparar documentação interna diversa	UCAG033003
3. Comportamento Organizacional I	MOAG03002	Aplicar técnicas de comportamento organizacional	UCAG033001
4. Gestão de Arquivo I	MOAG03003	Gerir o arquivo	UCAG033004
5. Atendimento ao Público I	MOAG03004	Atender o público interno e externo	UCAG033005
6. Gestão do Fluxo Documental I	MOAG03005	Realizar a gestão do fluxo documental	UCAG033006
7. Gestão de Agenda	MOAG03006	Gerir a agenda	UCAG033002
8. Estatística Aplicada	MOAG013003	Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos	UCAG013001
9. Comportamento Organizacional II	MOAG03007	Aplicar técnicas de comportamento organizacional	UCAG033001
10. Gestão de Arquivo II	MOAG03008	Gerir o arquivo	UCAG033004
11. Gestão do Fluxo Documental II	MOAG03009	Realizar a gestão do fluxo documental	UCAG033006
12. Atendimento ao Público II	MOAG03010	Atender o público interno e externo	UCAG033005



## 5.1 Introdução à Gestão de Organizações

---

<b>Título do Módulo:</b>	<b>Introdução à Gestão de Organizações</b>
<b>Número do Módulo:</b>	MOAG013001
<b>Data de validação:</b>	Setembro de 2008
<b>Nível do QNQP:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Valor de Crédito:</b>	4
<b>Requisitos de Entrada:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª Classe do SNE ou que possua um ano de experiência profissional na área de Administração e Gestão

---

**Introdução do Módulo:** No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz de demonstrar conhecimentos básicos sobre Gestão de Organizações

---

### Resumo de Resultados de Aprendizagem:

1. Compreender conceitos básicos de organização e gestão
  2. Conhecer a evolução da teoria da Gestão
  3. Conhecer as etapas do processo administrativo e o papel do gestor nas mesmas
-





---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

**Compreender conceitos básicos de organização e gestão**

---

**Critérios de Desempenho:**

- Define correctamente o conceito de organização e distingue correctamente uma organização do sector privado de uma do sector público e de uma da sociedade civil
- (a)
- Define correctamente micro-envolvente distinguindo correctamente os respectivos intervenientes (clientes, concorrentes directos e indirectos, fornecedores e comunidade)
- (b)
- Define correctamente macro-envolvente distinguindo correctamente as respectivas dimensões de análise (PESTLE) bem como as implicações nos diferentes intervenientes da micro-envolvente de uma organização, incluindo a própria organização
- (c)
- Identifica todos os processos primários e de suporte da cadeia de valor genérica sem se enganar e distingue correctamente a cadeia de valor genérica de uma organização prestadora de produtos de outra prestadora de serviços
- (d)
- Define correctamente o conceito de organigrama, distinguindo correctamente posições de linha de posições de *staff* e ilustra os quatro tipos básicos de estrutura organizacional: simples, funcional, por projecto e matricial
- (e)
- Descreve correctamente princípios e comportamentos éticos no relacionamento da organização com os seus empregados, clientes, fornecedores, comunidade e Governo
- (f)
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Enquadramento das actividades de administração e gestão no contexto do propósito e gestão de uma organização

Meios

Estatutos, normas e procedimentos da organização

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência oral ou escrita de que o formando consegue cumprir com os critérios de desempenho acima indicados

---



---

**Resultado de Aprendizagem 2:**

**Conhecer a evolução da Teoria da Gestão**

---

**CrITÉRIOS de Desempenho:**

- (a) Descreve correctamente os aspectos essenciais da teoria da administração científica de Taylor
  - (b) Descrever correctamente os aspectos essenciais da Teoria Geral da Administração de Henri Fayol e os respectivos 14 princípios
  - (c) Descrever correctamente os aspectos essenciais da Escola das Relações Humanas de Elton Mayo
  - (d) Descreve correctamente os aspectos essenciais do Modelo de Gestão Burocrática de Max Weber
  - (e) Distingue correctamente as diferentes orientações gerais de uma organização e a sua evolução cronológica, nomeadamente, orientação para a produção, orientação para o produto, orientação para as vendas, orientação para o cliente, e orientação para a sociedade.
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Enquadramento das actividades de administração e gestão no contexto do propósito e gestão de uma organização

Meios

Estatutos, normas e procedimentos da organização

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência oral ou escrita de que o formando consegue cumprir com os critérios de desempenho acima indicados

---



---

**Resultado de Aprendizagem 3:**

**Conhecer as etapas do processo administrativo e o papel do gestor nas mesmas**

---

**CrITÉrios de Desempenho:**

- Descreve correctamente as etapas do processo administrativo: planeamento, organização, implementação e controlo e o papel do gestor nas mesmas
- (a)
- Distingue correctamente os conceitos de gestão estratégica de gestão tática e de gestão operacional
- (b)
- Distingue correctamente o papel de um técnico de um gestor intermédico e de um superior e distingue correctamente as funções da Equipa de Gestão das de um Conselho de Administração
- (c)
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto	Enquadramento das actividades de administração e gestão no contexto do propósito e gestão de uma organização
Meios	Instrumentos legais, formulários e exemplar de procedimentos internos da organização

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência oral ou escrita de que o formando consegue cumprir com os critérios de desempenho acima indicados

---



## NOTAS DE SUPORTE

---

**Horas Normativas de Aprendizagem:** O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 40 horas.

---

**Propósito:** Este Módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos básicos sobre gestão de organizações independentemente de estas serem do sector privado, público ou da sociedade civil. Os conhecimentos adquiridos permitirão ao aluno ter uma visão global do papel da gestão no contexto de uma organização e desenvolver um enquadramento conceptual que dará um sentido mais amplo ao propósito dos restantes módulos do certificado vocacional de nível 3 bem como os de nível 4 e nível 5.

---

**Conteúdo do Módulo:**

1. Definição de Organização
2. Organizações Privadas, Públicas e da Sociedade Civil
3. A micro-envolvente de uma organização
4. A macro-envolvente de uma organização
5. A cadeia de valor genérica
6. Estruturas Organizacionais
7. Princípios de Ética Empresarial
8. Evolução da Teoria da Gestão
9. As Etapas do Processo Administrativo
10. As Funções do Gestor

---

**Contexto do Módulo:** O módulo deverá combinar métodos centrados no aluno, utilizando jogos, simulações e casos com métodos centrados no docente.

---

**Abordagem da Avaliação:** Os resultados de aprendizagem deste módulo e os respectivos critérios de desempenho deverão ser avaliados através de provas escritas ou orais.

---

**Progressão:** Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.

---

**Bibliografia:**

- CHIAVENATO, Idalberto (1993). **Introdução à teoria geral da administração**. 4ª edição, São Paulo: Makron Books.
- ROBBINS Stephen & COULTER Mary (1996). **Administração**, Editora Prentice Hall, Brasil.
- PETTINGER, Richard (2002). **Introduction to Management**. 4ª Edição. Nova Iorque, Palgrave

---

**Direitos Autorais:** PIREP 2008



Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.

---



## 5.2 Preparação de Documentação Administrativa

---

<b>Título do Módulo:</b>	<b>Preparação de Documentação Administrativa</b>
<b>Número do Módulo:</b>	MOAG013001
<b>Data de validação:</b>	Outubro de 2008
<b>Nível do QNQP:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Valor de Crédito:</b>	6
<b>Requisitos de Entrada:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª Classe do SNE ou ainda que possua experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Secretariado.

---

**Introdução do Módulo:** No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz de preparar documentação administrativa de natureza diversa, incluindo a reprodução, organização e digitação de documentação em formato físico e electrónico

---

### **Resumo de Resultados de Aprendizagem:**

1. Seleccionar, organizar e encadernar documentação administrativa
  2. Reproduzir documentação administrativa
  3. Transcrever despachos
  4. Digitar documentação administrativa
-



---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

**Seleccionar, organizar e encadernar documentação administrativa**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Explica a importância da organização da documentação no contexto organizacional
  - (b) Indica correctamente procedimentos de organização de documentação administrativa
  - (c) Selecciona e organiza adequadamente informação administrativa
  - (d) Identifica correctamente os tipos e procedimentos de encadernação de documentação
  - (e) Ilustra correctamente o processo de encadernação de documentação
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável na realização de actividades rotineiras de secretariado incluindo:

- Organização de arquivos
- Arrumação do escritório
- Preparação de documentação para eventos e reuniões
- Preparação de documentação para correspondência

Meios

Máquina de Encadernação e Documentação administrativa

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral que o formando explica a importância da organização da documentação no contexto organizacional, conhece os procedimentos de organização de documentação e os tipos e procedimentos de encadernação de documentação. Evidência prática de que o formando organiza adequadamente documentação administrativa e procede à sua encadernação.

---



---

**Resultado de Aprendizagem 2:**

**Reproduzir documentação administrativa**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Identifica correctamente os diferentes meios e equipamentos para a reprodução de documentação
  - (b) Descreve correctamente os diferentes procedimentos para a reprodução de documentação usando os meios e equipamentos mais adequados
  - (c) Reproduz textos, imagens, tabelas e gráficos utilizando meios apropriados como fotocopiadora, scanner e meios multimédia (CD-ROM/DVD)
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável na realização de actividades rotineiras de secretariado incluindo:

- Organização de arquivos
- Arrumação do escritório
- Preparação de documentação para eventos e reuniões
- Preparação de documentação para correspondência

Meios

Máquina de Fotocópias, Scanner, Impressora Multifunções, Computador, CD/DVD-Writer, Softwares de reprodução de dados

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral que o formando identifica correctamente os diferentes meios e equipamentos para a reprodução de documentação e respectivos procedimentos de uso. Evidência prática de que o formando reproduz textos, imagens, tabelas e gráficos utilizando máquina fotocopiadora, scanner e meios multimédia (CD-ROM/DVD)

---





---

**Resultado de Aprendizagem 3:**

**Transcrever despachos**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Define o conceito de Despacho
  - (b) Identifica os procedimentos de transcrição de um Despacho
  - (c) Realiza a transcrição de despachos
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto	Aplicável à assistência na comunicação e transmissão de decisões
Meios	Fotocópia, Impressora, Computador, Fax, Documentação Administrativa

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral que o formando define o conceito de despacho e conhece os procedimentos de transcrição. Evidência prática de que o formando é capaz de efectuar a transcrição de despachos.

---



---

**Resultado de Aprendizagem 4:**

**Digitar documentação administrativa**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Enuncia correctamente as regras de redacção e apresentação de documentação a manuscrito e em formato digital
  - (b) Aplica adequadamente regras e princípios na redacção a manuscrito e digitação de documentação administrativa
- 

**Âmbito de Aplicação:**

**Contexto**

Aplicável na realização de actividades rotineiras de preparação de documentação administrativa:

- Manuscrito de documentos
- Digitação de documentos

**Meios**

Computador, softwares de edição de textos, imagens, gráficos, Papel A4, Bloco A4, Canetas, Documentação diversa

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral que o formando conhece as regras e princípios de redacção e apresentação de documentação em formato manuscrito e informático. Evidência prática de que o formando efectua copia documentação administrativa a manuscrito e em formato digital.

---



## NOTAS DE SUPORTE

---

**Horas Normativas de Aprendizagem:** O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 60 horas.

---

**Propósito:** Este Módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram habilidades de preparação e organização de documentação administrativa, reprodução de documentação usando adequadamente os diferentes equipamentos, transcrição de despachos e digitação de documentos.

---

**Conteúdo do Módulo:**

1. Procedimentos de Organização de Documentação
2. Procedimentos e tipos de Encadernação de Documentação
3. Procedimentos e Ferramentas de reprodução de documentação administrativa
4. Técnicas de transcrição de Despachos
5. Técnicas de redacção e apresentação de documentação a manuscrito
6. Técnicas de redacção e formatação de documentação informatizada

---

**Contexto do Módulo:** O módulo deverá combinar métodos activos e centrados no formando a partir do uso de demonstração, exercícios práticos e simulações.

---

**Abordagem da Avaliação:** A avaliação de todos os resultados de aprendizagem deverá basear-se na combinação de demonstração prática através de simulações, análise e resolução de problemas apresentados ou de casos práticos e provas escritas.

---

**Progressão:** Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.

---

**Bibliografia:**

- MEDEIROS, Joao Bosco; HERNANDES, Sonia (2004). **Manual da Secretária – Técnicas de Trabalho**. 3.ed. São Paulo: Atlas.
- ERATI, Ed. (2004). **300 DICAS: EXCEL - ACCESS - WORD – POWERPOINT**. São Paulo: Digerati / Universo dos Livros.

---

**Direitos Autorais:** PIREP 2008



Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.

---



### 5.3 *Comportamento Organizacional I*

---

<b>Título do Módulo:</b>	<b>Comportamento Organizacional I</b>
<b>Número do Módulo:</b>	MOAG03002
<b>Data de validação:</b>	Outubro de 2008
<b>Nível do QNQP:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Valor de Crédito:</b>	8
<b>Requisitos de Entrada:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª Classe do SNE ou ainda que possua experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Secretariado.

---

**Introdução do Módulo:** No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz de compreender e aplicar as técnicas de comportamento organizacional no âmbito das actividades de secretariado.

---

#### **Resumo de Resultados de Aprendizagem:**

1. Caracterizar as funções de secretariado e seu enquadramento no contexto da natureza, estrutura, funções e processos de uma organização
  2. Compreender e aplicar os elementos de ética da profissão de secretariado
  3. Demonstrar habilidades de relacionamento interpessoal e grupal através da compreensão das diferenças individuais, habilidade mental e personalidade
  4. Compreender como a percepção e as atitudes podem influenciar no comportamento organizacional
-



---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

**Caracterizar as funções de secretariado e seu enquadramento no contexto da natureza, estrutura, funções e processos de uma organização**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Identifica correctamente os tipos de organizações quanto à sua dimensão, negócio e finalidade
  - (b) Identifica correctamente todos os processos e funções de uma organização
  - (c) Diferencia, correctamente os diferentes tipos de Estruturas Organizacionais
  - (d) Identifica correctamente, as funções da profissão de secretariado e explica a evolução das mesmas numa perspectiva temporal
  - (e) Enquadra, correctamente, as funções de secretariado nos processos da organização
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto:

Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica e estruturas de uma organização

Meios:

Organogramas de organizações, Código de Ética e Deontologia Profissional

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral de que o formando é capaz de caracterizar as funções de secretariado e seu enquadramento no âmbito do contexto organizacional segundo os CD (a) – (e).

---



---

**Resultado de Aprendizagem 2:**

**Compreender e aplicar os elementos de ética na profissão de secretariado**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Define correctamente o conceito de ética profissional
  - (b) Identifica correctamente os princípios de conduta ética na profissão de secretariado
  - (c) Dá exemplos de má conduta ética
  - (d) Aplica correctamente procedimentos e comportamentos de ética profissional
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto:

Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica e estruturas de uma organização

Meios:

Organogramas de organizações, Código de Ética e Deontologia Profissional

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral de que o formando é capaz de compreender os elementos de ética na profissão de secretariado segundo os CD (a) – (c). Evidência prática de que o formando é capaz de adoptar procedimentos e comportamentos éticos em situações fictícias ou reais que lhe são apresentadas.

---



---

**Resultado de Aprendizagem 3:**

**Demonstrar habilidades de relacionamento interpessoal e grupal através da compreensão das diferenças individuais, habilidade mental e personalidade**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Define, de forma precisa e clara, o campo de estudo do comportamento Organizacional
  - (b) Explica, recorrendo a exemplos práticos, como as diferenças individuais influem no comportamento das pessoas nas organizações
  - (c) Descreve correctamente os factores-chave que contribuem para a diversidade demográfica
  - (d) Define, adequadamente o conceito de inteligência
  - (e) Explica correctamente as principais teorias da inteligência
  - (f) Explica correctamente como a habilidade mental está relacionada ao desempenho no trabalho
  - (g) Define correctamente o conceito de personalidade
  - (h) Identifica variáveis de personalidade que influenciam o desempenho no trabalho
  - (i) Explica como a inteligência emocional é uma parte importante do comportamento organizacional
  - (j) Identifica correctamente problemas relacionados com as diferenças individuais, habilidade mental e personalidade e propõe soluções adequadas
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto:

Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica de relacionamentos e comportamentos que se estabelecem numa organização

Meios:

Código de Conduta, Plano Estratégico com orientação de valores organizacionais

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral de que o formando é capaz de compreender os aspectos relacionados com as diferenças individuais, habilidade mental e personalidade segundo os CD (a) – (i) e evidência comportamental de que o formando demonstra sensibilidade e habilidade a situações/problemas relacionados.

---





---

**Resultado de Aprendizagem 4:**

**Compreender como a percepção e as atitudes podem influenciar no comportamento organizacional**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Define correctamente o conceito de percepção
  - (b) Indica correctamente os diferentes tipos de estratégias de percepção da realidade externa pelos indivíduos
  - (c) Explica, sem se enganar, pelo menos 5 tipos de distorções perceptivas explicando, para cada um, as implicações para o contexto organizacional
  - (d) Define correctamente o conceito de atitude
  - (e) Explica, de forma precisa e correcta, por que os valores são um aspecto importante do comportamento organizacional
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto: Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica de relacionamentos e comportamentos que se estabelecem numa organização

Meios: Código de Conduta, Plano Estratégico com orientação de valores organizacionais

---

**Evidências Requeridas:** Evidência escrita e/ou oral de que o formando é capaz de compreender como a percepção e as atitudes podem influenciar no comportamento organizacional segundo os CD (a) - (e).

---



## NOTAS DE SUPORTE

---

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 80 horas.

---

**Propósito:**

Este Módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos sobre a profissão de secretariado, situando-a no contexto organizacional e que desenvolvam habilidades de comportamento ético. O formando irá aprender como se comportar de forma ética e compreender as diferentes variáveis individuais do comportamento organizacional por forma a adoptar as melhores atitudes e comportamentos diante de situações de trabalho e interação com os outros.

---

**Conteúdo do Módulo:**

1. Natureza e tipo de organizações
  2. Ciclo de gestão
  3. Cadeia de Valor das Organizações
  4. Tipos de Estruturas Organizacionais
  5. A evolução da Profissão de Secretariado
  6. As funções de Secretariado e sua relação com o ciclo de gestão e cadeia de valor
  7. Ética Profissional na Profissão de Secretariado
  8. Introdução ao campo de Estudo do Comportamento Organizacional
  9. Diferenças Individuais, habilidade mental e Personalidade
  10. Percepção e Atitudes
- 

**Contexto do Módulo:**

O módulo deverá combinar métodos activos e centrados no formando a partir do uso de jogos, simulações e estudos de caso (resultados de aprendizagem 2, 3 e 4) com métodos expositivos (resultado de aprendizagem 1)

---

**Abordagem da Avaliação:**

A avaliação dos resultados de aprendizagem 2, 3 e 4 deverá basear-se na demonstração prática através de simulações ou análise e resolução de problemas apresentados ou de casos práticos. O resultado de aprendizagem 1 poderá ser avaliado através de provas escritas ou orais.

---

**Progressão:**

Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.

---



---

**Bibliografia:**

- FREIRE, Adriano (2002). **Estratégia – Sucesso em Portugal**. Lisboa: Editora Verbo.
- CAMARA, Pedro B.; GUERRA, P. B.; RODRIGUES, Joaquim V. (1999). **Humanator – Recursos Humanos e Sucesso Empresarial**. 3ª Edição. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- RIBEIRO, Marly W. Mendes (1990). **Profissão: Secretária**. 2ª Edição. São Paulo: Editora Tche.
- MEDEIROS, João B.; HERNANDES, Sónia (2004). **Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho**. São Paulo: Editora Atlas.
- NATALENSE, Liana (1998). **A secretária do futuro: Gerente e Secretária – Uma equipa de sucesso**. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- GARCIA, Elizabeth V. (1991). **Noções Fundamentais para a Secretária**. São Paulo: Sammus Editorial.
- GOMES, Sara (2003). **A Secretária Nota 10**. São Paulo: autor.
- DUBRIN, Andrew J. (2003). **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- ROBBINS, Stephen P. (2002). **Comportamento Organizacional**. 9ª Edição. São Paulo: Prentice Hall.
- FERREIRA, J. M.; NEVES, J.; CAETANO, A. (2001). **Manual de Psicossociologia das Organizações**. Lisboa: Editora McGraw-Hill.

---

**Direitos Autorais:**

PIREP 2008

Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.

---



## 5.4 Gestão de Arquivo I

---

<b>Título do Módulo:</b>	<b>Gestão de Arquivo I</b>
<b>Número do Módulo:</b>	MOAG03003
<b>Data de validação:</b>	Outubro de 2008
<b>Nível do QNQP:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Valor de Crédito:</b>	8
<b>Requisitos de Entrada:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª Classe do SNE ou ainda que possua experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Secretariado.

---

**Introdução do Módulo:** No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz de compreender os aspectos básicos de arquivos e efectuar o arquivo de documentação diversa

---

### Resumo de Resultados de Aprendizagem:

1. Conhecer noções básicas de Arquivo
  2. Arquivar documentação
-



---

**Resultado de  
Aprendizagem 1:**

**Conhecer noções básicas de Arquivo**

---

**CrITÉrios de Desempenho:**

- (a) Define correctamente as funções do arquivo
  - (b) Descreve correctamente as características dos arquivos
  - (c) Enuncia correctamente as tipologias de arquivos
  - (d) Explica correctamente os sistemas de classificação de arquivos
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional

Meios

Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de Arquivo

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral que o formando conhece os aspectos básicos de arquivo segundo os CD (a) - (d).

---



---

**Resultado de Aprendizagem 2:**

**Arquivar documentação**

---

**CrITÉRIOS de Desempenho:**

- (a) Identifica correctamente os procedimentos de arquivo de documentação em formato físico e electrónico
  - (b) Identifica correctamente os meios e equipamentos de arquivo de documentação em formato físico e electrónico
  - (c) Arquiva correctamente documentação diversa
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional

Meios

Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de Arquivo

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral que o formando conhece os procedimentos de arquivo e evidência prática de que o formando é capaz de arquivar documentação utilizando os procedimentos e meios e equipamentos adequados para o efeito.

---



## NOTAS DE SUPORTE

---

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é 80 horas.

---

**Propósito:**

Este Módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos básicos sobre arquivo e habilidades de arquivo de documentação diversa usando os meios e equipamentos adequados

---

**Conteúdo do Módulo:**

1. Conceito, funções e características do arquivo
  2. Caracterização do arquivo
  3. Tipologia dos arquivos
  4. Tipos de sistemas de classificação de arquivos
  5. Procedimentos de arquivo de documentação em formato físico e electrónico
  6. Meios e equipamentos de arquivo
- 

**Contexto do Módulo:**

O módulo deverá combinar métodos activos e centrados no formando a partir do uso de demonstrações e exercícios práticos (resultados de aprendizagem 2) com métodos expositivos (resultados de aprendizagem 1).

---

**Abordagem da Avaliação:**

A avaliação de todos os resultados de aprendizagem deverá basear-se na combinação de demonstração prática através de exercícios de demonstração prática (resultado 2) e provas escritas ou orais (resultado 1).

---

**Progressão:**

Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.

---

**Bibliografia:**

- FONSECA, Maria O. (2005). **Arquivologia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
- BELLOTTO, Heloísa L. (2004). **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 2 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
- SILVA, Armando Malheiro da *et al.* (2002). **Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação**. Porto: Afrontamento.
- ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. (1994). **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote.



---

**Direitos Autorais:**

PIREP 2008

Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.

---





## 5.5 *Atendimento ao Público I*

---

<b>Título do Módulo:</b>	<b>Atender ao Público I</b>
<b>Número do Módulo:</b>	MOAG03004
<b>Data de validação:</b>	Outubro de 2008
<b>Nível do QNQP:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Valor de Crédito:</b>	8
<b>Requisitos de Entrada:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª Classe do SNE ou ainda que possua experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Secretariado.

---

**Introdução do Módulo:** No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz de atender o público via telefónica e presencialmente em língua portuguesa e inglesa.

---

### **Resumo de Resultados de Aprendizagem:**

1. Compreender os princípios e técnicas de atendimento telefónico
  2. Aplicar correctamente técnicas de comunicação no atendimento telefónico ao público
  3. Conhecer os princípios e técnicas de atendimento presencial ao público
  4. Aplicar correctamente técnicas de expressão e comunicação no atendimento presencial ao público
-



---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

**Compreender os princípios e técnicas de atendimento telefónico**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Conhece as regras de cortesia e protocolo no atendimento telefónico
  - (b) Conhece as características de uso correcto de telefones fixos e celulares
  - (c) Descreve correctamente os princípios de postura de voz e tipo de informação a prestar no atendimento telefónico
  - (d) Explica correctamente os princípios e regras de segurança e confidencialidade da informação transmitida via telefone
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo:  
Público interno (técnicos e chefias)  
Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores)

Meios

Telefone fixo e móvel ou central de atendimento telefónico

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral de que o formando compreende os princípios e técnicas de atendimento telefónico segundo os CD (a) – (d)

---



---

**Resultado de Aprendizagem 2:**

**Aplicar correctamente técnicas de comunicação no atendimento telefónico ao público**

---

**CrITÉrios de Desempenho:**

- (a) Atende correctamente o telefone e inicia uma conversao de forma cortez e simpática em situao de simulao
  - (b) Demonstra habilidade de manuseamento de telefones fixos e mveis para o atendimento ao cliente em contexto de demonstrao prática
  - (c) Transfere de forma correcta chamadas telefnicas em contexto de simulao
  - (d) Anota correctamente recados transmitidos via telefone em contexto de simulao
  - (e) Desenvolve um diálogo simples em língua inglesa no atendimento via telefone com o público em situao de simulao
- 

**Âmbito de Aplicao:**

Contexto

Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo:

- Público interno (técnicos e chefias)
- Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores)

Meios

Telefone fixo e móvel ou central de atendimento telefónico

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência prática, em contexto de simulao, de que o formando aplica as regras de atendimento ao público via telefone segundo os CD (a) – (e)

---



---

**Resultado de Aprendizagem 3:**

**Conhecer os princípios e técnicas de atendimento presencial ao público**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Descreve os princípios de comunicação oral face-a-face com o público
  - (b) Explica correctamente as técnicas de comunicação assertiva
  - (c) Descreve as regras de recepção de protocolo do público
  - (d) Discrimina correctamente as técnicas de gestão de situações stressantes no atendimento face a face com o público
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo:  
Público interno (técnicos e chefias)  
Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores)

Meios

Telefone fixo e móvel ou central de atendimento telefónico, Sala de recepção do público, serviços de café, disponibilização de revistas e material institucional

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita/ou oral de que o formando compreende os princípios e técnicas de atendimento telefónico segundo os CD (a) – (d)

---



---

**Resultado de Aprendizagem 4:**

**Aplicar correctamente técnicas de expressão e comunicação no atendimento presencial ao público**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Comunica com o público de forma assertiva em contexto de simulação
  - (b) Demonstra técnicas de etiqueta e protocolo na recepção do público
  - (c) Gere adequadamente situações stressantes no atendimento face a face com o público
  - (d) Desenvolve um diálogo breve em língua inglesa no atendimento face a face com o público
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo:

- Público interno (técnicos e chefias)
- Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores)

Meios

Telefone fixo e móvel ou central de atendimento telefónico, Sala de recepção do público, serviços de café, disponibilização de revistas e material institucional

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência prática em contexto de simulação de que o formando aplica as regras de atendimento ao público face a face segundo os CD (a) – (d)

---



## NOTAS DE SUPORTE

---

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é 80 horas.

---

**Propósito:**

Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos e habilidades de atendimento ao público via telefone e presencialmente em língua portuguesa e inglesa.

---

**Conteúdo do Módulo:**

1. Princípios e técnicas de atendimento telefónico
  2. Técnicas de expressão e comunicação no atendimento presencial ao público
  3. Comunicação em língua inglesa com o público via telefone e presencialmente
- 

**Contexto do Módulo:**

O módulo deverá combinar métodos expositivos com métodos participativos, simulações, jogos e métodos de demonstração prática. Deverá ser dada especial atenção à prática da língua inglesa no atendimento ao público em contexto de simulação.

---

**Abordagem da Avaliação:**

A avaliação dos resultados de aprendizagem deverá basear-se em provas escritas e/ou orais, simulações e demonstrações práticas.

---

**Progressão:**

Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.

---



**Bibliografia:**

- ANDRADE, E. V. (2001). **Gestos, cortesia, etiqueta, protocolo**. Lisboa: Texto Editora.
- BARÇANTE, Luiz C.; CASTRO, Guilherme. (1999). **Ouvindo a Voz do Cliente Interno**. 3.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- BOUILLERCE, B.; ROUSSEAU, F.; MARTINS, M. (2003). **Como utilizar o telefone eficazmente**. Lisboa: Publicações Europa-América, 2003.
- CASTANYER; Olga. (2002). **A Assertividade**. Coimbra: Editora Tenacitas.
- DANTAS, Brandão (2004). **Atendimento ao Público nas Organizações**. 1ª Edição. Brasil: SENAC.
- HOUGH, David (1983). **Telephone skills – essential telephone English**. Oxford: Heinemann Publishers.
- MEDEIROS, João B.; HERNANDES, Sónia (2004). **Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho**. São Paulo: Atlas.
- MELRO, F. (1991). **Atendimento do público**. Lisboa: Instituto do Emprego Formação Profissional.

---

**Direitos Autorais:**

PIREP 2008

Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.

---



## 5.6 Gestão do Fluxo Documental I

---

<b>Título do Módulo:</b>	<b>Gestão do Fluxo Documental I</b>
<b>Número do Módulo:</b>	MOAG03005
<b>Data de validação:</b>	Outubro de 2008
<b>Nível do QNQP:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Valor de Crédito:</b>	8
<b>Requisitos de Entrada:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª Classe do SNE ou ainda que possua experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Secretariado.

---

<b>Introdução do Módulo:</b>	No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz de compreender e descrever os circuitos, tipos e meios de comunicação organizacional e tipologia de documentação interna e externa.
------------------------------	--

---

### **Resumo de Resultados de Aprendizagem:**

1. Compreender os circuitos, tipos e meios de comunicação organizacional
  2. Conhecer a tipologia de documentação interna e externa
-





---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

**Compreender os circuitos, tipos e meios de comunicação organizacional**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Discrimina correctamente os circuitos de comunicação organizacional
  - (b) Caracteriza os tipos de comunicação organizacional
  - (c) Descreve os meios de comunicação organizacional
  - (d) Exemplifica obstáculos na comunicação organizacional
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável à gestão do fluxo documental e de correspondência na organização

Meios

Máquina de Fotocópias, Scanner, Impressora Multifunções, Computador, Fax, Livro de Protocolo físico, Sistema de Protocolo electrónico, Documentação Administrativa, Correspondência externa, Envelopes, Caixas de Expediente

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral de que o formando compreende os circuitos, tipos e meios de comunicação organizacional segundo os CD (a) – (d).

---



---

**Resultado de  
Aprendizagem 2:**

**Conhecer a tipologia de documentação interna e externa**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Indica correctamente os tipos de correspondência interna
  - (b) Indica correctamente os tipos de correspondência externa
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável à gestão do fluxo documental e de correspondência na organização

Meios

Máquina de Fotocópias, Scanner, Impressora Multifunções, Computador, Fax, Livro de Protocolo físico, Sistema de Protocolo electrónico, Documentação Administrativa, Correspondência externa, Envelopes, Caixas de Expediente

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral de que o formando conhece a tipologia de documentação interna e externa

---



## NOTAS DE SUPORTE

---

<b>Horas Normativas de Aprendizagem:</b>	O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 80 horas.
--	---

---

<b>Propósito:</b>	Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos sobre os circuitos, tipos e meios de comunicação organizacional e a tipologia de documentação interna e externa.
-------------------	--

---

<b>Conteúdo do Módulo:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Circuitos comunicação organizacional</li><li>2. Tipos e meios de comunicação organizacional</li><li>3. Obstáculos na comunicação organizacional</li><li>4. Tipologia de documentação interna</li><li>5. Tipologia de documentação externa</li></ol>
----------------------------	--

---

<b>Contexto do Módulo:</b>	O módulo deverá combinar métodos expositivos com métodos participativos e técnicas de brainstorming para o alcance de todos os resultados de aprendizagem.
----------------------------	--

---

<b>Abordagem da Avaliação:</b>	A avaliação dos resultados de aprendizagem deverá basear-se em provas escritas ou orais.
--------------------------------	--

---

<b>Progressão:</b>	Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.
--------------------	--

---

<b>Bibliografia:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• MEDEIROS, João B.; HERNANDES, Sónia (2004). <b>Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho</b>. São Paulo: Atlas.</li><li>• REGO, Arménio. (2007). <b>Comunicação Pessoal e Organizacional – Teoria e Prática</b>. 1.ed. Lisboa: Edições Sílabo.</li><li>• ROBBINS, S. (2002). <b>Comportamento Organizacional</b>. 9ª Ed. São Paulo: Prentice-Hall.</li></ul>
----------------------	---

---

<b>Direitos Autorais:</b>	PIREP 2008 Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.
---------------------------	---

---



## 5.7 Gestão de Agenda

---

<b>Título do Módulo:</b>	<b>Gestão de Agenda</b>
<b>Número do Módulo:</b>	MOAG03006
<b>Data de validação:</b>	Outubro de 2008
<b>Nível do QNQP:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Valor de Crédito:</b>	7
<b>Requisitos de Entrada:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª Classe do SNE ou ainda que possua experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Secretariado.

---

**Introdução do Módulo:** No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz de planear e gerir a agenda diária, semanal e mensal dos superiores hierárquicos, marcando e cancelando compromissos, gerindo contactos e fazendo uma gestão do tempo adequada.

---

### Resumo de Resultados de Aprendizagem:

1. Compreender a importância da planificação da agenda e os tipos de agenda
  2. Planear e gerir a agenda diária, semanal e mensal
  3. Gerir uma base de dados de contactos
  4. Demonstrar habilidades de gestão do tempo
-



---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

**Compreender a importância da planificação da agenda e os tipos de agenda**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Explica correctamente a importância da planificação da agenda dos superiores no contexto de secretariado.
  - (b) Identifica os diferentes tipos de agendas e suas características
  - (c) Demonstra habilidade no manuseio de agendas físicas e electrónicas
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável no contexto da gestão da agenda das chefias

Meios

Agenda física, Agenda Electrónica, Bloco de Notas, Correspondência

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral de que o formando é capaz de compreender a importância da planificação da agenda e os tipos de agenda segundo os CD (a) e (b) e evidência prática de que o formando é capaz de manusear agendas físicas e electrónicas.

---



---

**Resultado de Aprendizagem 2:**

**Planear e gerir a agenda diária, semanal e mensal**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Identifica correctamente os procedimentos de planificação da agenda
  - (b) Reconhece o modelo de planificação da agenda
  - (c) Descreve correctamente todos os processos de gestão da agenda
  - (d) Descreve correctamente procedimentos de anotação e cancelamento de compromissos
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável no contexto da gestão da agenda das chefias

Meios

Agenda física, Agenda Electrónica, Bloco de Notas, Correspondência, Telefone, Computador, Internet, E-mail

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral de que o formando é capaz de planear e gerir a agenda diária, semanal e mensal segundo os CD (a) - (d)

---



---

**Resultado de Aprendizagem 3:**

**Gerir uma base de dados de contactos**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Indica os procedimentos de criação de uma base de dados de contactos em formato físico e digital
  - (b) Usa correctamente os softwares informáticos excel e access para criar uma base de dados de contactos
  - (c) Usa correctamente os softwares informáticos excel e access para acessar à base de dados de contactos e actualizar dados
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável no contexto da gestão da agenda das chefias

Meios

Agenda física, Agenda Electrónica, Bloco de Notas, Correspondência, Computador, Base de Dados (Excel e Access)

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência prática de que o formando é capaz de gerir uma base de dados de contactos segundo os CD (a) - (c)

---



---

**Resultado de Aprendizagem 4:**

**Demonstrar habilidades de gestão do tempo**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Identifica os princípios básicos da gestão do tempo
  - (b) Aplica técnicas de gestão do tempo
  - (c) Faz uso de meios electrónicos para economizar tempo
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável no contexto da gestão da agenda das chefias

Meios

Agenda física, Agenda Electrónica, Bloco de Notas, Computador, Plano de Actividades diárias

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral de que o formando é capaz de demonstrar habilidades de gestão do tempo segundo o CD (a)  
Evidência prática de que o formando é capaz de aplicar correctamente técnicas de gestão do tempo e fazer uso de meios electrónicos para economizar tempo.

---





## NOTAS DE SUPORTE

---

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 70 horas.

---

**Propósito:**

Este Módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos e habilidades de planificação e gestão da agenda diária, semanal e mensal.

---

**Conteúdo do Módulo:**

1. Importância da Gestão da Agenda
2. Tipos de Agenda e seu manuseamento
3. Planificação da Agenda
4. Procedimentos de gestão da Agenda
5. Criação e gestão de Base de Dados de Contactos
6. Técnicas de gestão do tempo

---

**Contexto do Módulo:**

O módulo deverá combinar métodos activos e centrados no formando a partir do uso de demonstrações, exercícios práticos simulações e estudos de caso (resultados de aprendizagem 2, 4, 5 e 6) com métodos expositivos (resultados de aprendizagem 1 e 3)

---

**Abordagem da Avaliação:**

A avaliação dos resultados de aprendizagem 2, 4, 5 e 6 deverá basear-se na demonstração prática através de simulações, análise e resolução de problemas apresentados ou de casos práticos. Os resultados de aprendizagem 1 e 3 poderão ser avaliados através de provas escritas ou orais.

---

**Progressão:**

Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.

---



**Bibliografia:**

- BIRD; Polly (2006). **Gestão do Tempo**. Editora Actual.
- ERATI, Ed. (2004). **300 DICAS: EXCEL - ACCESS - WORD - POWERPOINT**. São Paulo: Digerati / Universo dos Livros.
- CLEGG, Brian (2002). **Administração do Tempo: Método Prático**. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- FRYE, C (2007). **Passo a passo - Microsoft Office Excel 2007**. Porto Alegre: Bookman.
- HAYNES, Marion E. (2004). **Gestão do Tempo**. Lisboa: Monitor.
- MANKTELOW; James. (2006). **Gerir o Seu Tempo**. Editora Civilização.
- MANZANO, A & J. (2003). **Estudo dirigido de Excel XP: Avançado**. 6.ed. São Paulo: Érica.
- SMITH; Andy. (2006). **Atingir os seus Objectivos**. Editora Civilização.

---

**Direitos Autorais:**

PIREP 2008

Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.

---



## 5.8 Estatística Aplicada

---

<b>Título do Módulo:</b>	<b>Estatística Aplicada</b>
<b>Número do Módulo:</b>	MOAG013003
<b>Data de validação:</b>	Outubro de 2008
<b>Nível do QNQP:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Valor de Crédito:</b>	8
<b>Requisitos de Entrada:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª Classe do SNE ou ainda que possua experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Secretariado.

---

**Introdução do Módulo:** No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz de realizar o tratamento de dados estatísticos utilizando princípios e métodos de estatística descritiva e inferencial e aplicações informáticas

---

### Resumo de Resultados de Aprendizagem:

1. Conhecer conceitos e princípios gerais de estatística
  2. Efectuar tratamento de dados com base nos princípios da estatística descritiva
  3. Efectuar tratamento de dados com base nos princípios da estatística inferencial
-



---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

**Conhecer conceitos e princípios gerais de estatística**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Indica correctamente o objecto da estatística e define os conceitos de população e recenseamento
  - (b) Descreve os diversos campos de aplicação da estatística
  - (c) Conhece os diverentes tipos de representação gráfica de dados
  - (d) Explica as principais medidas de estatística descritiva e de estatística inferencial
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável na análise e tratamento de dados estatísticos no âmbito de diversas actividades de suporte à gestão das organizações

Meios

Computador, Máquina de calcular, Programas Excel e SPSS

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral de que o formando conhece os conceitos e princípios gerais da estatística segundo os CD (a) – (d)

---



---

**Resultado de Aprendizagem 2:**

**Efectuar tratamento de dados com base nos princípios da estatística descritiva**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Efectua correctamente cálculos de frequências, médias, desvio-padrão, amplitude e outras medidas de tendência central e dispersão para o tratamento de dados utilizando o Excel e SPSS
  - (b) Produz tabelas e representações gráficas de dados estatísticos utilizando o Excel e SPSS
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável na análise e tratamento de dados estatísticos no âmbito de diversas actividades de suporte à gestão das organizações

Meios

Computador, Máquina de calcular, Programas Excel e SPSS

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e prática de que o formando é capaz de efectuar tratamento de dados com base nos princípios da estatística descritiva segundo os CD (a) e (b)

---



---

**Resultado de Aprendizagem 3:**

**Efectuar tratamento de dados com base nos princípios da estatística inferencial**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Efectua correctamente cálculos de probabilidades de dados que lhe são fornecidos
  - (b) Realiza o cálculo de amostras representativas de determinada população usando as fórmulas e procedimentos correctos
  - (c) Estima correctamente a margem de erro de resultados estatísticos para efeitos de generalização de dados
  - (d) Faz a análise de dados através da realização de testes estatísticos paramétricos e não-paramétricos usando o SPSS
  - (e) Realiza o tratamento de dados, numa perspectiva de estatística inferencial, nos programas Excel e SPSS usando tabelas e representações gráficas
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável na análise e tratamento de dados estatísticos no âmbito de diversas actividades de suporte à gestão das organizações

Meios

Computador, Máquina de calcular, Programas Excel e SPSS

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e prática de que o formando é capaz de efectuar tratamento de dados com base nos princípios da estatística inferencial segundo os CD (a) - (e)

---



## NOTAS DE SUPORTE

---

**Horas Normativas de Aprendizagem:** O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 80 horas.

---

**Propósito:** Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos e habilidades práticas de tratamento de dados estatísticos utilizando princípios e métodos de estatística descritiva e inferencial e aplicações informáticas

---

**Conteúdo do Módulo:**

1. Introdução à Estatística
2. Dados, Tabelas e Gráficos
3. Medidas de Localização
4. Medidas de Dispersão
5. Distribuições Bidimensionais
6. Estatística Inferencial
7. Softwares para a Análise Estatística de Dados

---

**Contexto do Módulo:** O módulo deverá combinar métodos expositivos (resultado de aprendizagem 1) com métodos participativos, simulações e exercícios práticos (resultados de aprendizagem 2 e 3)

---

**Abordagem da Avaliação:** A avaliação dos resultados de aprendizagem deverá basear-se em provas escritas e/ou orais (todos os resultados de aprendizagem, e demonstrações práticas com uso de aplicações informáticas (resultados de aprendizagem 2 e 3).

---

**Progressão:** Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.

---

**Bibliografia:**

- FRYE, C (2007). **Passo a passo - Microsoft Office Excel 2007**. Porto Alegre: Bookman.
- GUIMARÃES, Rui Campos e CABRAL, José (1997). **Estatística**. Lisboa: McGraw-Hill.
- MARTINS, Maria Eugénia (2006). **Introdução à Inferência Estatística**. Lisboa: Universidade de Lisboa.
- PEREIRA, Alexandre. (2004). **SPSS – Guia Prático de Utilização**. 5.ed. Lisboa: Edições Sílabo.

---

**Direitos Autorais:** PIREP 2008  
Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.

---



## 5.9 Comportamento Organizacional II

---

<b>Título do Módulo:</b>	<b>Comportamento Organizacional II</b>
<b>Número do Módulo:</b>	MOAG03007
<b>Data de validação:</b>	Outubro de 2008
<b>Nível do QNQP:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Valor de Crédito:</b>	7
<b>Requisitos de Entrada:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª Classe do SNE ou ainda que possua experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Secretariado.

---

**Introdução do Módulo:** No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz de compreender e aplicar princípios de comportamento organizacional relacionados com a liderança, gestão de conflitos e do stress e a cultura organizacional

---

### **Resumo de Resultados de Aprendizagem:**

1. Compreender e aplicar princípios de liderança
  2. Conhecer e aplicar técnicas de gestão de conflitos
  3. Compreender e aplicar técnicas de gestão do stress
  4. Conhecer os tipos e características da Cultura Organizacional
-





---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

**Compreender e aplicar princípios de liderança**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Define correctamente o conceito de Liderança
  - (b) Explica de forma clara e precisa as principais teorias da liderança
  - (c) Aplica correctamente princípios de liderança em situações de simulação
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica de relacionamentos e comportamentos que se estabelecem numa organização

Meios

Código de Conduta, Plano Estratégico com orientação de valores organizacionais

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral que o formando compreende os princípios de liderança segundo os CD (a) e (b). Evidência prática de que o formando aplica princípios de liderança em situações de simulação.

---



---

**Resultado de Aprendizagem 2:**

**Conhecer e aplicar técnicas de gestão de conflitos**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Define correctamente o conceito de conflito
  - (b) Descreve correctamente os tipos de conflitos
  - (c) Explica as causas comuns dos conflitos no contexto organizacional
  - (d) Aplica correctamente técnicas de gestão de conflitos em situação de simulação
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica de relacionamentos e comportamentos que se estabelecem numa organização

Meios

Código de Conduta, Plano Estratégico com orientação de valores organizacionais

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral que o formando conhece os aspectos relacionados com a gestão de conflitos segundo os CD (a) - (c). Evidência prática de que o formando aplica técnicas de gestão de conflitos em situações de simulação.

---



---

**Resultado de Aprendizagem 3:**

**Compreender e aplicar técnicas de gestão do stress**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Define correctamente o conceito de stress
  - (b) Descreve correctamente os tipos de stress
  - (c) Explica as causas comuns do stress no contexto organizacional
  - (d) Aplica correctamente técnicas de gestão de stress em situação de simulação
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica de relacionamentos e comportamentos que se estabelecem numa organização

Meios

Código de Conduta, Plano Estratégico com orientação de valores organizacionais

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral que o formando conhece os aspectos relacionados com a gestão do stress segundo os CD (a) - (c). Evidência prática de que o formando aplica técnicas de gestão do stress no contexto organizacional em situações de simulação.

---



---

**Resultado de Aprendizagem 4:**

**Conhecer os tipos e características da Cultura Organizacional**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Define correctamente o conceito de Cultura Organizacional
- (b) Descreve de forma clara e precisa os tipos de Cultura Organizacional e suas características

---

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica de relacionamentos e comportamentos que se estabelecem numa organização

Meios

Código de Conduta, Plano Estratégico com orientação de valores organizacionais

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita e/ou oral que o formando conhece os aspectos relacionados com a cultura organizacional segundo os CD (a) - (c).

---



## NOTAS DE SUPORTE

---

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 70 horas.

---

**Propósito:**

Este Módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram habilidades de comportamento organizacional relacionados com a liderança, gestão de conflitos e do stress no contexto organizacional e compreender os aspectos relacionados com a cultura organizacional

---

**Conteúdo do Módulo:**

1. Conceito de Liderança
  2. Características da Liderança
  3. Teorias da Liderança
  4. Conceito de Conflito
  5. Tipos de Conflitos
  6. Causas dos Conflitos
  7. Técnicas de Gestão de Conflitos
  8. Conceito e tipos de stress
  9. Causas do stress ocupacional
  10. Técnicas de Gestão do Stress
  11. Conceito de cultura organizacional
  12. Tipos de cultura organizacional e suas características
- 

**Contexto do Módulo:**

O módulo deverá combinar métodos activos e centrados no formando a partir do uso de demonstrações, exercícios práticos e simulações (resultados de aprendizagem 1, 2 e 3) com métodos expositivos (resultados de aprendizagem 4).

---

**Abordagem da Avaliação:**

A avaliação de todos os resultados de aprendizagem deverá basear-se na combinação de demonstração prática através de simulações, análise e resolução de problemas apresentados ou de casos práticos (resultados 1,2 e 3) e provas escritas ou orais (resultado de aprendizagem 4).

---

**Progressão:**

Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.

---



**Bibliografia:**

- CAMARA, P.B.; GUERRA, P.; RODRIGUES, J. (1999). **Humanator – Recursos Humanos e Sucesso Empresarial**. 3.ed. Lisboa: Dom Quixote.
- CARDIM, J. (1996). **Técnicas e comportamentos de chefia**. Lisboa: Instituto do Emprego e Formação Profissional.
- FACHADA; M. Odete. (2005). **Psicologia das Relações Interpessoais**, 1<sup>o</sup> e 2<sup>o</sup> Volume. 7<sup>a</sup> Ed. Lisboa: Rumo.
- FERREIRA, J.M.; NEVES, J.; CAETANO, A. (2001). **Manual de Psicossociologia das Organizações**. Lisboa: McGraw-Hill.
- JESUINO, Jorge Correia (1987). **Processos de Liderança**. Lisboa: Livros Horizonte.
- ROBBINS, S. (2002). **Comportamento Organizacional**. 9<sup>a</sup> Ed. São Paulo: Prentice-Hall.
- TAVARES, M. (2002). **Cultura Organizacional – Uma abordagem Antropológica da Mudança**. Rio de Janeiro: Qualitymark.

---

**Direitos Autorais:**

PIREP 2008

Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.

---



## 5.10 Gestão de Arquivo II

---

<b>Título do Módulo:</b>	<b>Gestão de Arquivo II</b>
<b>Número do Módulo:</b>	MOAG03008
<b>Data de validação:</b>	Outubro de 2008
<b>Nível do QNQP:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Valor de Crédito:</b>	6
<b>Requisitos de Entrada:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª Classe do SNE ou ainda que possua experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Secretariado.

---

<b>Introdução do Módulo:</b>	No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz de realizar a gestão do arquivo, acessando e encaminhando documentação arquivada, zelando pela manutenção dos equipamentos e recursos de arquivo e actualizando o arquivo.
------------------------------	---

---

### **Resumo de Resultados de Aprendizagem:**

1. Acessar e encaminhar documentação arquivada
  2. Manter em condições de funcionamento óptimas os equipamentos e recursos de arquivo
  3. Actualizar o arquivo
-



---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

**Acessar e encaminhar documentação arquivada**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Discrimina correctamente a frequência, regras e procedimentos de acesso a arquivos
  - (b) Indica correctamente diferentes critérios de empréstimos de documentação arquivada
  - (c) Enuncia correctamente os princípios de segurança e confidencialidade de arquivos documentais
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional

Meios

Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de Arquivo

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita ou oral de que o formando conhece as técnicas e princípios de acesso e encaminhamento de documentação arquivada segundo os CD (a) – (c).

---





---

**Resultado de Aprendizagem 2:**

**Manter em condições de funcionamento ótimas os equipamentos e recursos de arquivo**

---

**CrITÉrios de Desempenho:**

- (a) Identifica correctamente e atempadamente falhas e avarias nos equipamentos e recursos de arquivo físico e digital
  - (b) Aplica correctamente regras e princípios de conservação arquivística
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional

Meios

Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de Arquivo

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita ou oral de que o formando conhece as técnicas e princípios de conservação de arquivo.

---



---

**Resultado de Aprendizagem 3:**

**Actualizar o arquivo**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Aplica correctamente procedimentos de actualização de arquivo documental
  - (b) Aplica correctamente os princípios e técnicas de destruição de arquivo
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional

Meios

Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de Arquivo

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita de que o formando conhece os princípios e técnicas de actualização e destruição de arquivo documental em formato físico e digital

---



## NOTAS DE SUPORTE

---

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 60 horas.

---

**Propósito:**

Este Módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram habilidades de acesso e encaminhamento de documentação arquivada, manutenção dos equipamentos e recursos de arquivo e actualização do arquivo.

---

**Conteúdo do Módulo:**

1. Consulta de Arquivos: frequência, regras e procedimentos
2. Critérios de empréstimos de documentação arquivada
3. Princípios de segurança e confidencialidade de arquivos documentais
4. Falhas e avarias nos equipamentos e recursos de arquivo físico e digital
5. Regras e princípios de conservação arquivística
6. Procedimentos de actualização de arquivo documental
7. Princípios e técnicas de destruição de arquivo

---

**Contexto do Módulo:**

O módulo deverá combinar métodos expositivos com métodos de demonstração prática para o alcance de todos os resultados de aprendizagem.

---

**Abordagem da Avaliação:**

A avaliação dos resultados de aprendizagem deverá assentar na demonstração prática e em provas escritas ou orais.

---

**Progressão:**

Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.

---

**Bibliografia:**

- FONSECA, Maria O. (2005). **Arquivologia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
- BELLOTTO, Heloísa L. (2004). **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 2 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
- SILVA, Armando Malheiro da *et al.* (2002). **Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação**. Porto: Afrontamento.
- ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. (1994). **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote.



**Direitos Autorais:**

PIREP 2008

Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.

---



### 5.11 Gestão do Fluxo Documental II

---

<b>Título do Módulo:</b>	<b>Gestão do Fluxo Documental II</b>
<b>Número do Módulo:</b>	MOAG03009
<b>Data de validação:</b>	Outubro de 2008
<b>Nível do QNQP:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Valor de Crédito:</b>	7
<b>Requisitos de Entrada:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª Classe do SNE ou ainda que possua experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Secretariado.

---

<b>Introdução do Módulo:</b>	No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz efectuar a gestão do fluxo de documentação incluindo a recepção, registo e distribuição de documentação interna e selagem, registo e expedição de documentação.
------------------------------	--

---

#### **Resumo de Resultados de Aprendizagem:**

1. Receber, registar e distribuir documentação interna
  2. Receber, registar, selar e expedir documentação
-



---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

**Receber, registar e distribuir documentação interna**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Demonstra conhecimentos de recepção, registo e distribuição de documentação interna
  - (b) Indica os meios e recursos adequados para o registo e distribuição de documentação interna
  - (c) Usa correctamente os meios e equipamentos adequados para o registo e distribuição de correspondência interna em situação de simulação
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável à gestão do fluxo documental e de correspondência na organização

Meios

Máquina de Fotocópias, Scanner, Impressora Multifunções, Computador, Fax, Livro de Protocolo físico, Sistema de Protocolo electrónico, Documentação Administrativa, Correspondência externa, Envelopes, Caixas de Expediente

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência prática de que o formando é capaz de, em situação de simulação, demonstrar e aplicar conhecimentos de recepção, registo e distribuição de correspondência interna usando meios físicos e electrónicos.

---



---

**Resultado de Aprendizagem 2:**

**Receber, registar, selar e expedir documentação**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Demonstra conhecimentos de recepção, registo, selagem e expedição de correspondência
  - (b) Indica os meios e recursos adequados para o registo e expedição de correspondência
  - (c) Usa correctamente os meios e equipamentos adequados para o registo e expedição de correspondência em situação de simulação
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável à gestão do fluxo documental de um departamento ou direcção mediante solicitações de clientes ou instrução de chefias.

Meios

Fotocópia, Scanner, Impressora Multifunções, Computador, Fax, Livro de Protocolo físico, Sistema de Protocolo electrónico, Documentação Administrativa, Correspondência externa, Envelopes, Caixas de Expediente

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência prática de que o formando é capaz de, em situação de simulação, demonstrar e aplicar conhecimentos de recepção, registo e expedição de correspondência interna usando meios físicos e electrónicos.

---



## NOTAS DE SUPORTE

---

<b>Horas Normativas de Aprendizagem:</b>	O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 70 horas.
--	---

---

<b>Propósito:</b>	Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram habilidades de gestão do fluxo de documentação incluindo a recepção, registo e distribuição de documentação interna e selagem, registo e expedição de documentação.
-------------------	---

---

<b>Conteúdo do Módulo:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Circuito de documentação interna</li><li>2. Tratamento de correspondência recebida</li><li>3. Tratamento de correspondência expedida</li><li>4. Equipamento de Correio</li><li>5. Correio electrónico</li></ol>
----------------------------	--

---

<b>Contexto do Módulo:</b>	O módulo deverá combinar métodos expositivos com métodos participativos e de demonstração prática para o alcance de todos os resultados de aprendizagem.
----------------------------	--

---

<b>Abordagem da Avaliação:</b>	A avaliação dos resultados de aprendizagem deste módulo deverá basear-se em provas escritas e demonstrações práticas.
--------------------------------	---

---

<b>Progressão:</b>	Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.
--------------------	--

---

<b>Bibliografia:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• MEDEIROS, João B.; HERNANDES, Sónia (2004). <b>Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho</b>. São Paulo: Atlas.</li></ul>
----------------------	--

---

<b>Direitos Autorais:</b>	PIREP 2008 Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.
---------------------------	---

---





## 5.12 *Atendimento ao Público II*

---

<b>Título do Módulo:</b>	<b>Atendimento ao Público II</b>
<b>Número do Módulo:</b>	MOAG03010
<b>Data de validação:</b>	Outubro de 2008
<b>Nível do QNQP:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Valor de Crédito:</b>	7
<b>Requisitos de Entrada:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª Classe do SNE ou ainda que possua experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Secretariado.

---

<b>Introdução do Módulo:</b>	No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz de realizar o atendimento ao público via sistemas de informação on-line em língua portuguesa e inglesa
------------------------------	---

---

### **Resumo de Resultados de Aprendizagem:**

1. Demonstrar conhecimentos e habilidades de uso de diversos sistemas de comunicação electrónica
  2. Conhecer os princípios de comunicação e protocolo via sistemas de informação
  3. Aplicar técnicas de comunicação e protocolo com o público via sistemas informáticos em língua portuguesa e inglesa
-



---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

**Demonstrar conhecimentos e habilidades de uso de diversos sistemas de comunicação electrónica**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Indica os diferentes tipos de sistemas de comunicação electrónica
  - (b) Enumera as vantagens e desvantagens dos usos dos diversos sistemas de comunicação electrónica no atendimento ao público
  - (c) Demonstra habilidades no uso e manuseamento de diferentes tipos de sistemas de comunicação electrónica para simular situações de atendimento ao cliente.
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo:  
Público interno (técnicos e chefias)  
Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores)

Meios

Computador, Ligação à Internet, Intranet, E-mail, Skipe, Messenger entre outros aplicativos e sistemas on-line

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita/ou oral de que o formando conhece os diferentes tipos de sistemas electrónicos e evidência prática de que o formando sabe manusear os diferentes tipos de sistemas de comunicação electrónica para atendimento ao público.

---



---

**Resultado de Aprendizagem 2:**

**Conhecer os princípios de comunicação e protocolo via sistemas de informação**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Enuncia os princípios de protocolo de correio electrónico
  - (b) Demonstra conhecimentos da linguagem escrita e tipo de redação a usar no atendimento ao público via e-mail
  - (c) Descreve as regras de redação via e-mail em língua inglesa no atendimento ao público
  - (d) Explica os procedimentos de ética e confidencialidade no atendimento ao público via sistemas de informação electrónica
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo:

- Público interno (técnicos e chefias)
- Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores)

Meios

Computador, Ligação à Internet, Intranet, E-mail, Skipe, Messenger entre outros aplicativos e sistemas on-line

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência escrita/ou oral de que o formando compreende os princípios e técnicas de atendimento ao público via sistemas de informação segundo os CD (a) – (d)

---



---

**Resultado de Aprendizagem 3:**

**Aplicar técnicas de comunicação e protocolo com o público via sistemas informáticos em língua portuguesa e inglesa**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Recebe e transmite integralmente recados e informações recebidas do público via sistemas de informação em contexto de simulação
  - (b) Responde a solicitações do público via electrónica em contexto de simulação
  - (c) Aplica rigorosamente regras de protocolo na comunicação electrónica com o público em contexto de simulação
  - (d) Atende com cortesia e profissionalismo solicitações do público via electrónica em língua portuguesa e inglesa em contexto de simulação
  - (e) Aplica as normas de segurança e confidencialidade da informação no atendimento de solicitações do público via electrónica em contexto de simulação
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto

Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo:

- Público interno (técnicos e chefias)
- Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores)

Meios

Computador, Ligação à Internet, Intranet, E-mail, Skipe, Messenger entre outros aplicativos e sistemas on-line

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência prática de que o formando, em contexto de simulação, aplica técnicas de comunicação e protocolo com o público via sistemas informáticos segundo os CD (a) – (e)

---



## NOTAS DE SUPORTE

---

**Horas Normativas de Aprendizagem:**

O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 70 horas.

---

**Propósito:**

Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos e habilidades de atendimento ao público via sistemas de informação on-line em língua portuguesa e inglesa

---

**Conteúdo do Módulo:**

1. Sistemas de comunicação electrónica e seu manuseamento: correio electrónico, skipe, Intranet e Messenger
  2. Princípios de comunicação e protocolo via sistemas de informação
  3. Atendimento ao público em língua inglesa via sistemas informáticos
- 

**Contexto do Módulo:**

O módulo deverá combinar métodos expositivos (resultado de aprendizagem 2) com métodos participativos, simulações, jogos e métodos de demonstração prática (resultados de aprendizagem 1 e 3)

---

**Abordagem da Avaliação:**

A avaliação dos resultados de aprendizagem deverá basear-se em provas escritas e/ou orais (resultado de aprendizagem 2) e simulações e/ou demonstrações práticas (resultados de aprendizagem 1 e 3).

---

**Progressão:**

Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.

---

**Bibliografia:**

- ANDRADE, E. V. (2001). **Gestos, cortesia, etiqueta, protocolo**. Lisboa: Texto Editora.
  - DANTAS, Brandão (2004). **Atendimento ao Público nas Organizações**. 1ª Edição. Brasil: SENAC.
  - BARÇANTE, Luiz C.; CASTRO, Guilherme. (1999). **Ouvindo a Voz do Cliente Interno**. 3.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark.
  - MEDEIROS, João B.; HERNANDES, Sónia (2004). **Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho**. São Paulo: Atlas.
  - MELRO, F. (1991). **Atendimento do público**. Lisboa: Instituto do Emprego Formação Profissional.
  - WHELAN, J. (2001). **Redigindo e-mails de negócios**. Brasil: Editora Market Books.
-



**Direitos Autorais:**

PIREP 2008

Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.

---



### 5.13 Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho

---

<b>Título:</b>	<b>Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho</b>
<b>Número:</b>	AIETAG033001
<b>Data de validação:</b>	Outubro de 2008
<b>Nível do QNQP:</b>	Certificado Vocacional 3
<b>Valor de Crédito:</b>	12
<b>Requisitos de Entrada:</b>	Qualquer candidato que conclua com êxito o Certificado Vocacional 2 ou a 10ª Classe do SNE ou ainda que possua experiência mínima de 2 anos de trabalho no sector público ou privado na área de Secretariado.

---

**Introdução:** No final desta experiência de trabalho o formando deve ser capaz de apresentar um relatório relatando as actividades desenvolvidas e propondo soluções e/ou ferramentas, evidenciando a aplicação dos conhecimentos adquiridos ao longo do Certificado Vocacional 3.

---

**Resumo de Resultados de Aprendizagem:**

1. Elaborar os Termos de Referência de uma experiência de trabalho a realizar numa organização
  2. Realizar as actividades na organização de acordo com os termos de referência
  3. Elaborar o Relatório da experiência de trabalho
-



---

**Resultado de Aprendizagem 1:**

**Elaborar os Termos de Referência de uma experiência de trabalho a realizar numa organização**

---

**Critérios de Desempenho:**

- (a) Identifica correctamente a estrutura e os elementos que integram a proposta dos termos de referência
  - (b) Recolhe a informação necessária para a realização da experiência de trabalho
  - (c) Elabora claramente e com exactidão os termos de referência para a realização da experiência de trabalho
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto:

Aplicável no âmbito das actividades de secretariado, obrigatoriamente, nas seguintes áreas:

- Gestão de arquivo
- Gestão do fluxo documental
- Atendimento ao público interno e externo
- Gestão da Agenda

Meios:

Infra-estruturas, equipamentos, ferramentas de trabalho e informação disponíveis na organização e bibliografia de apoio ao processo aprendizagem.

---

**Evidências Requeridas:**

Termos de referência da experiência de trabalho a realizar em documento impresso e em formato digital

---





---

<b>Resultado de Aprendizagem 2:</b>	<b>Realizar as actividades de acordo com os termos de referência na organização</b>
-------------------------------------	---

---

**CrITÉrios de Desempenho:**

- (a) Planifica a realização das actividades
  - (b) Prepara instrumentos de apoio à realização das actividades
  - (c) Realiza as actividades planificadas
  - (d) Demonstra habilidades de trabalho em equipa e cooperação no âmbito da realização das actividades
  - (e) Solicita apoio e assistência à realização das actividades, caso necessário
  - (f) Demonstra capacidade de resolução de problemas de forma eficaz
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto:

Aplicável no âmbito das actividades de secretariado, obrigatoriamente, nas seguintes áreas:

- Gestão de arquivo
- Gestão do fluxo documental
- Atendimento ao público interno e externo
- Gestão da Agenda

Meios:

Infra-estruturas, equipamentos, ferramentas de trabalho e informação disponíveis na organização e bibliografia de apoio ao processo aprendizagem.

---

**Evidências Requeridas:**

Evidência prática de que o formando é capaz de realizar de forma eficaz e eficiente todas as actividades definidas nos termos de referência.

---



---

**Resultado de Aprendizagem 3:**

**Elaborar o Relatório da experiência de trabalho**

---

**CrITÉrios de Desempenho:**

- (a) Identifica a estrutura e os elementos a integrar num relatório;
  - (b) Descreve as actividades realizadas
  - (c) Analisa criticamente dados, informações, procedimentos e ferramentas/instrumentos de trabalho da organização
  - (d) Elabora propostas de soluções e/ou instrumentos de melhoria dos processos de trabalho;
  - (e) Redige e formata correctamente o relatório final
- 

**Âmbito de Aplicação:**

Contexto:

Aplicável no âmbito das actividades de secretariado, obrigatoriamente, nas seguintes áreas:

- Gestão de arquivo
- Gestão do fluxo documental
- Atendimento ao público interno e externo
- Gestão da Agenda

Meios:

Infra-estruturas, equipamentos, ferramentas de trabalho e informação disponíveis na organização e bibliografia de apoio ao processo aprendizagem.

---

**Evidências Requeridas:**

Relatório da experiência de trabalho elaborado correctamente, evidenciando a aplicação dos conhecimentos adquiridos através de propostas para a resolução de problemas identificados.

---



## NOTAS DE SUPORTE

---

<b>Horas Normativas de Aprendizagem:</b>	O tempo normativo de aprendizagem para esta actividade é de 120 horas.
--	--

---

<b>Propósito:</b>	Esta prática em contexto organizacional é concebida para permitir que os formandos apliquem os conhecimentos adquiridos ao longo do Certificado Vocacional 3, evidenciando competências práticas em áreas de chave para esta ocupação, nomeadamente: na gestão de arquivo, gestão do fluxo documental, atendimento ao público interno e externo e apoio administrativo à gestão de Recursos Humanos.
-------------------	--

---

<b>Conteúdo:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaboração de termos de referência</li><li>2. Estrutura de um Relatório de uma pratica profissional</li><li>3. Técnicas de diagnóstico organizacional</li></ol>
------------------	--

---

<b>Contexto:</b>	Esta prática em contexto organizacional será orientada por dois supervisores, um no âmbito da organização, que será responsável pela avaliação do desempenho do formando na realização das actividades, e outro proveniente da instituição de ensino que o acompanhará em termos metodológicos e técnicos;
------------------	--

---

<b>Abordagem da Avaliação:</b>	A avaliação será baseada em termos de produto e do desempenho do formando no contexto organizacional.
--------------------------------	---

---

<b>Progressão:</b>	Esta actividade faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da área de Administração e Gestão. Os formandos com êxito nesta prática e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.
--------------------	--

---

<b>Bibliografia:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• SUSSAMS, John E. (1990). <b>Como fazer um Relatório</b>. 2.ed. Lisboa: Editorial Presença.</li><li>• ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. (1989). <b>Apresentação de relatórios técnico-científicos</b>. Rio de Janeiro: ABNT.</li></ul>
----------------------	---

---

<b>Direitos Autorais:</b>	PIREP 2008 Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (PIREP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do PIREP.
---------------------------	---

---