

CERTIFICADO VOCACIONAL 3 EM GESTÃO DE LOGÍSTICA

Maio, 2018

Aprovada pela Resolução ___/2018 de Junho de 2018
Do Conselho de Administração da ANEP

Índice

1. Introdução ao registo da qualificação	3
1.1. Introdução geral	3
1.2. Metodologia usada	4
1.3. Justificação da Qualificação	4
1.4. Objectivo da Qualificação	6
1.5. Estrutura da Qualificação	7
1.6. Estratégias de Ensino-Aprendizagem e de avaliação dos candidatos	7
1.7. Progressão	8
1.8. Referências	8
1. Informação para o registo da qualificação vocacional	10
2. Unidades de Competência Vocacionais	13
4.1 Identificar as principais características dos aspectos logísticos em uma empresa ou organização	13
4.2 Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos	16
4.3 Realizar o Registo contabilístico	19
4.4 Assegurar o recepção das mercadorias	22
4.5 Realizar tarefas de apoio ao cumprimento de obrigações fiscais, facturação et gestão da tesouraria	25
4.6 Aplicar regras de saúde e segurança	30
4.7 Efectuar o armazenamento	33
4.8 Realizar tarefas de apoio à gestão administrativa de recursos humanos	36
4.9 Realizar tarefas de apoio à gestão do aprovisionamento e do comércio externo	46
4.10 Realizar tarefas de apoio ao marketing	49

1. Introdução ao registo da qualificação

Título da Qualificação:	Certificado Vocacional (3) em Gestão da logística		
Código Nacional:	Q AG01401161		
Campo:	Administração e gestão	Sub campo:	09 Logística
Nível do ONQP:	Certificado Vocacional 3	Créditos totais:	120
Data do registo:		Data da revisão do registo:	

1.1. Introdução geral

A qualificação **Certificado Vocacional 3 em Gestão da Logística** foi desenvolvida no âmbito do Programa Integrado de Reforma da Educação Profissional (PIREP) e do programa “Competências Técnicas para o Emprego em Moçambique” (CTEM), financiado pela cooperação canadense, entre 2016 e 2020. Esta reforma tem como objectivo principal a transformação do actual sistema de ensino técnico profissional em Moçambique dirigido pela oferta para um sistema dirigido pela procura capaz de responder às necessidades da economia Moçambicana actualmente em fase de rápido crescimento.

Em uma região em pleno desenvolvimento de mineração e gás, ter um programa em logística de transportes e construção civil é um ativo para os investidores e, indiretamente, para o governo.

Este programa foi desenvolvido com base na abordagem por competência (APC). Esse programa é elaborado a partir de de dois análises de situação de trabalho feitas com as empresas e organizações da área de logística que contratam os alunos formados (um em Pemba, a outra em Maputo). Foram definidos as habilidades e as competências necessárias para o exercício de um determinado ofício na área da logística. Este trabalho foi realizado com professores do Instituto Industrial e Comercial de Pemba (IICP) em parceria com conselheiros canadenses.

Os métodos de aprendizagem teórica e prática (por exemplo, estágio em empresa, laboratório ou outras actividades práticas de aprendizagem) são dispostos conforme às mutantes necessidades do sector de actividade económica. No decorrer do processo da APC, a equipa de conselheiros técnicos canadenses atuam como facilitadora e acompanhará a equipa de Moçambique nas etapas de elaboração de programas adaptadas aos requisitos do sistema moçambicano, a saber:

- 1) estudo preliminar de necessidades;
- 2) análise de situação de trabalho;
- 3) elaboração ou revista do modelo de Progressão das Qualificações em consulta com o PIREP;
- 4) elaboração do material pedagógico e didáctico incluindo as guias de formação, ferramentas de avaliação formativa e somativa.

O trabalho de apoio aos professores do IICP continuará até 2020 e assegurará a implementação ideal do programa proposto. Como resultado, a nível nacional, os professores da IICP poderão atuar como consultores para os seus colegas de outras instituições que queiram implementar este novo programa em logística.

1.2. Metodologia usada

A metodologia utilizada no desenvolvimento desta Qualificação incluiu:

- a) Um estudo preliminar de necessidades do sector da logística, com identificação das empresas para consultar e fazer a análise de situação de trabalho a fim de definir as habilidades necessárias no programa de logística de construção e transporte em Moçambique com objectivo de identificar as necessidades em técnicos de nível médio no sector da logística no País (nível 3, 4 e 5).
- b) Análise de Situação de Trabalho, Técnica ou técnico em logística – obras de construção e transporte, concluída entre novembro de 2016 e maio de 2017, 17 empresas e organizações do setor de logística foram consultadas (11 em Pemba, 12 em Maputo). Este AST foi validado por 6 empresas do setor em maio de 2017.
- c) A elaboração das unidades de competência e módulos detalhados, de acordo com a metodologia aprovada pelo PIREP, por um grupo de docentes e parceiros canadenses nas seguintes áreas: gestão e logística

1.3. Justificação da Qualificação

Estrutura do sector da logística em Moçambique

Introdução

Moçambique está em um momento de mudanças infraestruturais e econômicas. Isso resulta na realização de muitas obras civis que permitem cada vez mais intercâmbios nacionais e internacionais. Ao mesmo tempo, grandes investidores estão montando negócios em vários campos: mineração, gás, construção, etc. Todas essas empresas estão exigindo técnicos qualificados no campo da logística, seja para construção, serviços (restauração, hotelaria) ou, simplesmente, transporte de mercadorias como pessoas (<http://www.mozefo.com/infra-estrutura-e-logistica-em-mocambique.html#sliders>).

O setor de logística é vasto. Trata-se da organização de qualquer tipo de negócio. A logística está perto da gestão, requer habilidades de planejamento e análise muito fortes. Em Moçambique, existem quatro modos principais de transporte: rodoviário, ferroviário, aéreo e marítimo. Um bom técnico de logística deve conhecer as vantagens e desvantagens dos diferentes modos de transporte, a fim de atender às necessidades de sua empresa ou de seus clientes. O crescimento do transporte em Moçambique implica um aumento da procura de técnicos com competências chave em logística. O conhecimento dos quatro principais modos de transporte do Moçambique, suas redes, seus modos de operação e sua intermodulação estão entre os elementos visados pelo programa de treinamento..

Definição da logística

"A logística é o conjunto de métodos utilizados para a condução da organização empresarial. A logística empresarial trata, portanto, do processo de planejar, implementar e controlar, de forma eficiente e eficaz o fluxo de informações, financeiro, além do fluxo e armazenagem de materiais durante a produção e produtos acabados, e as informações relativas a estas actividades, desde o ponto de origem até o ponto de consumo, visando atender aos requisitos do cliente (qualidade, custo, prazo, etc.)" (Coelho, Leandro C., autor com colaboradores Coelho, Ludmar Rodrigues, Araújo, Carlos, Da Costa, Marcos Aurélio, **Logística Descomplicada**, <http://www.logisticadescomplicada.com/glossario-descomplicado/> acesso em Março 2017)

Para a administração moderna, o sistema de transporte é um dos subsistemas da logística. O esquema da página seguinte ilustra este processo da cadeia logística (https://www.google.ca/search?q=cadeia+logistica&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwJRq-OlxvLTAhWrgFQKH3iBqUQ_AUIBigB&biw=1366&bih=652#imgrc=NO52XBIV4eGwRM:&spf=1494873587831, acesso em Maio 2018)

Principais ocupações profissionais de nível médio nas empresas de logística

As Técnicas ou técnicos em logística – obras de construção e transporte, possuem um perfil de competência dos profissionais em gestão, qualificados para exercer actividades relacionadas à realização de diferentes etapas do processo de logística : abastecimento, armazenagem, fabricação, transporte, distribuição, etc. Estas pessoas são responsáveis dos fluxos físicos (pessoas e mercadorias), assim como dos fluxos de informação.

Elas ou eles são chamados a trabalhar nas empresas manufactureiras, nas empresas de construção, nos centros de distribuição e/ou nas empresas de transportes (rodoviário, marítimo, ferroviário e aéreo). Podem trabalhar também com os intermediários. Por exemplo : os transitários, os agentes de alfândega e os operadores ou prestadores de serviços em logística. Em certos casos, um empregado pode levar o pedido do cliente, as operações deste serviço de logística e a sua organização, o seguimento e facturação.

Segundo os participantes aos sessões de análise de situação de trabalho , os ocupações mais frequentes são os seguintes :

- Assistente comercial, (CV3)
- Assistente administrativa ou administrativo, (CV3)
- Assistente de logística, (CV3)
- Técnica ou técnico de aprovisionamento, (CV3 – CV4)
- Coordenadora ou coordenador do pessoal da área operacional, (CV3-CV4)
- Agente em logística, (CV4)
- Chefe de compras, (CV4)
- Repartidora ou repartidor, (CV4)
- Operador em logística. (CV5)
- Gerente de fábrica, (CV5)
- Coordenador ou coordenadora em logística, (CV5)
- Agente de importação e exportação, (CV5)
- Directora ou director comercial, (CV5)
- Directora ou director das operações, (CV5)

Na realidade, todos estes profissionais podem ser agrupados na carreira de Técnicas ou técnicos em logística. Em companhias pequenas, o pessoal pode ter vários títulos chefe de compras, operador em logística, coordenadora ou coordenador do pessoal, etc.

As seguintes atitudes foram mencionadas como útil na area da logistica:

- Boa capacidade de adaptação;
- Comunicação clara e cortesia (oral, escrito e electrónico);
- Honestidade, ética profissional e confiança;
- Pontualidade;
- Proactividade – buscar soluções;
- Rigorosidade nas operações das tarefas e competências do trabalho;
- Motivação para aprender, abertura a mudanças;
- Habilidade para escutar, ouvir e perceber;
- Respeito - das pessoas e equipas;
- Capacidade de trabalhar em equipe, escutar aos colegas e clientes.

Sobre a denominação do programa

A grande maioria das pessoas consultadas estão de acordo com o nome do programa: "Técnica ou técnico em logística –obras de construção e transporte". Algumas empresas participantes sugeriram de simplificar o nome do programa por : "Técnica ou técnico em logística". Porém, para evitar uma possível confusão com os programas e cursos de construção civil e ter uma denominação global e inclusiva em logística, a primeira opção deveria ser retida.

O nome mais geral e mais incluindo que alcança uns consensos e que recomendam as empresas consultadas durante a validação e que é: "**técnicos-as em gestão de logística**". Este nome associa a logística com a administração e clarifica as habilidades da profissão logística que pertence à família da administração.

1.4. Objectivo da Qualificação

Esta qualificação enquadra-se no Nível 3 do Quadro Nacional De Qualificações QNQP. Assim, poderão ingressar nesta qualificação, graduados que possuem um certificado profissional 2 ou 10ª classe (ou equivalente).

Esta qualificação tem como objectivo principal o desenvolvimento de habilidades para realizar actividades várias de logística em situações previsíveis e também em algumas situações novas e não rotineiras, com um mínimo de supervisão, habilidades de raciocínio limitado na selecção de métodos de armazenamento, de aquisição ou distribuição de matérias-primas ou bens, e habilidades de supervisão de pequenos grupos de trabalho.

Graduados com esta qualificação poderão trabalhar numa empresa produtiva, de transporte, de serviços de hotelaria ao de construção, como Assistente comercial, Assistente administrativa ou administrativo, Assistente de logística, Técnica ou técnico de aprovisionamento, ou ingressar num curso Certificado Vocacional 4 do Campo Logística.

Esta qualificação capacita os candidatos a realizar as seguintes tarefas principais:

- a) **Analisar o trabalho logístico** : Colectar informações e dados de outros sectores da empresa; Interpretar o conceito de logística; Diferenciar os elementos da logística; Examinar as tarefas da logística; Reconhecer as habilidades e os comportamentos relacionados com a logística; Informar-se sobre as datas previstas para a realização de cada actividade; Organizar o trabalho sequenciado;
- b) **Adquirir bens, mercadorias e materiais (procurement)**: Prever o pedido de bens, mercadorias e de matérias-primas ao nível básico; Aplicar noções matemáticas, de peso, volume, dimensões e densidade dos bens, mercadorias e materiais a ser adquirido; Buscar informações sobre os fornecedores, e dos produtos disponíveis no mercado local; Pedir as cotações ou as facturas proforma aos fornecedores; Comparar e avaliar as cotações dos fornecedores em função dos critérios de bens e mercadorias, a adquirir para os clientes;
- c) **Receber os bens e as mercadorias**: Colectar a informação sobre a quantidade, a qualidade, os prazos e o tipo de mercadorias encomendadas; Participar nas operações de recepção; Receber as mercadorias e determinar uma zona de descarga; Controlar a quantidade e a qualidade das mercadorias recebidas; Armazenar as mercadorias num espaço apropriado; Registrar as informações sobre as mercadorias recebidas; Documentar o dano nas mercadorias se necessário (comentários nos documentos, fotos, etc.).
- d) **Armazenar produtos**: Colectar as informações sobre o espaço de armazenamento, as facilidades ou condições de acesso, sobre o produto ou o material que será armazenado assim como as condições de armazenamento; Classificar o produto ou o material conforme um modo de classificação; Embalar, empacotar e acondicionar os produtos; Aplicar os métodos de gestão e de controle de estoque através das fichas e de uma correcta verificação da mercadoria; Aplicar um controle de entradas e saídas dos produtos; Manipular os produtos.
- e) **Atender o cliente**: Receber o pedido; Acompanhar o cliente; Gerir as queixas e as reclamações; Manter uma boa relação de negócios

1.5. Estrutura da Qualificação

A qualificação estrutura-se nos seguintes módulos:

- a) Módulos de habilidades genéricas: O candidato deve completar um mínimo de 24 créditos.
- b) Módulos de habilidades vocacionais obrigatórios: O candidato deve completar um mínimo de 84 créditos.
- c) Módulos de habilidades vocacionais opcionais: O candidato deve completar um mínimo de 0 créditos.
- d) Avaliação integrada e experiência de trabalho: O candidato deve completar um mínimo de 12 créditos.

1.6. Estratégias de Ensino-Aprendizagem e de avaliação dos candidatos

Esta qualificação deve ser oferecida a tempo inteiro, mas deve permitir que estudantes se inscrevam em módulos individuais se assim o desejarem. O reconhecimento de aprendizagem anterior deve ser considerado para os que já trabalharam numa empresa com funções relacionadas à gestão ou logística anteriormente. O ensino à distância pode também ser considerado como uma forma importante de instrução da qualificação.

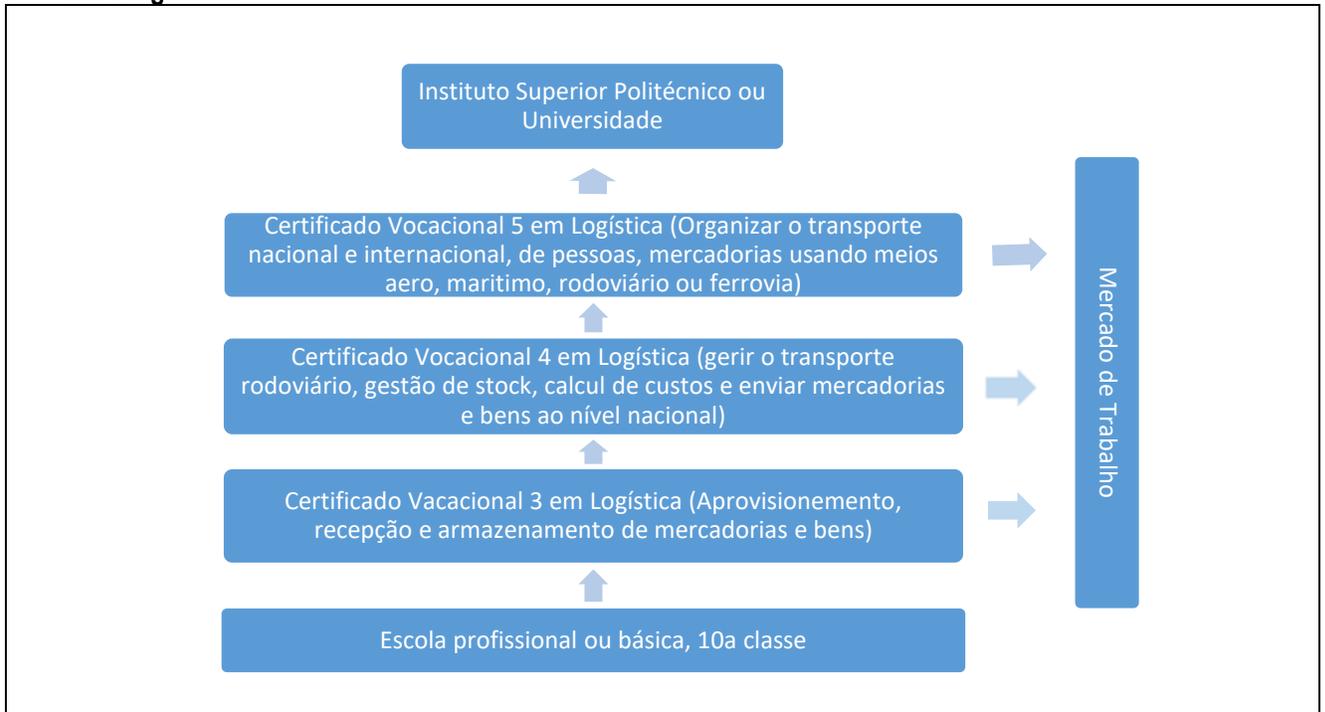
O processo de ensino-aprendizagem deve ser activo e centrado no estudante. Os estudantes terão de levar a cabo uma gama de actividades práticas contendo elementos de habilidades técnicas, pessoais e interpessoais, de comunicação, (em Português e Inglês) e matemática. Recomenda-se durante os anos de ensino das competências específicas em logística, as visitas nas empresas e nas infraestruturas de transporte (porto, aeroporto, cais de recepção, depósito, etc).

As competências deverão ser lecionadas numa sequência alternando constantemente a teoria e a prática. As aprendizagens práticas deverão ser mais frequentes e importantes durante o último ano de aprendizagem.

A avaliação deve assegurar que todos os resultados específicos de aprendizagem, resultados críticos resultantes de cruzamento de outras matérias e conhecimentos essenciais sejam avaliados. O estudante deverá levar a cabo uma série de tarefas e actividades, que conterão elementos de habilidades técnicas pessoais e interpessoais, comunicação, integrando assim unidades de habilidades genéricas, vocacionais e de experiência de trabalho numa empresa com tarefas relacionadas à logística. Os estágios também são importantes para a formação técnica. Por esta razão, a sugestão é que na formação de competência especializada em logística, sejam oferecidos aos alunos um estágio. As convenções sobre os estágios e sobre os protocolos de acordos poderiam ser assinadas entre as empresas e os institutos de educação profissional. O supervisor dos estágios em empresas deveria ocupar-se da função logística.

Os estudantes deverão ter a oportunidade de mostrar iniciativa e independência e trabalhar cooperativamente em grupos. Os grupos de trabalho devem ser pequenos para facilitar as actividades práticas e a participação individual deverá ser encorajada durante as aulas práticas para dar ao estudante a oportunidade de usar e se familiarizar com os instrumentos, software e programas de computador (Word, Excel, PPT, e-mail, etc.), materiais e aparelhos, ajudando assim a desenvolver uma atitude positiva e proactiva em relação ao trabalho.

1.7. Progressão



1.8. Referências

Coelho, Leandro C., autor com colaboradores Coelho, Ludmar Rodrigues, Araújo, Carlos, Da Costa, Marcos Aurélio, **Logística Descomplicada**,

<http://www.logisticadescomplicada.com/glossario-descomplicado/> acesso em Março 2017

https://www.google.ca/search?q=cadeia+logística&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjRq-OlxvLTAhWrgFQKHx3iBqUQ_AUIBigB&biw=1366&bih=652#imgrc=NO52XBIV4eGwRM:&spf=1494873587831, acesso em Maio 2018

COREP, Manual de desenvolvimento de qualificações e módulos curriculares, PIREP, Agosto 2011, pp. 36-46

Ministère de l'éducation, du Loisir et du Sport, Conception et réalisation d'un référentiel de métier-compétences, Guide 3, c. Organisation internationale de la Francophonie, 2009, p. 55-56

<https://viriataamele.wordpress.com/2014/04/01/o-sector-dos-transportes-em-mocambique/> acesso em Mayo 2018

<http://www.mozefo.com/infra-estrutura-e-logística-em-mocambique.html#sliders> acesso em maio 2018

Cégep Garneau, Collège Boréal, Instituto Industrial e Commercial de Pemba, Análise de Situação de Trabalho, Técnica ou técnico em logística – obras de construção e transporte; Relatório final, Maio 2017

1. Informação para o registo da Qualificação Vocacional

Título da Qualificação:		Certificado Vocacional de Gestão– CVG03		
Código Nacional:				
Campo:	02 Administração e Gestão	Campo:	09 Gestão de Logística	
Nível do QNQP:	QPAG013001	Nível do QNQP:	QPAG013001	
Data do registo:		Data do registo:		
Progressão:	Os graduados com esta qualificação serão elegíveis para trabalhar em organizações públicas e privadas como auxiliares de Gestão 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 Gestão.de Logística			
Regras de combinação de módulos				
Módulos de habilidades genéricas: O candidato deve completar um mínimo de 24 créditos.				
Módulos de habilidades vocacionais obrigatórios: O candidato deve completar um mínimo de 84 créditos.				
Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho: O candidato deve completar o mínimo de 12 créditos.				
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
Módulos de Habilidades Genéricas				
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
Total			24	240

Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios				
MO AG093001	UC AG093001	Identificar as principais características dos aspectos logísticos em uma empresa ou organização	7	70
MO AG013001	UC AG013001	Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos	12	120
MO AG023003	UC AG023003	Realizar o Registo contabilístico	10	100
MO AG093004	UC AG093004	Assegurar a recepção das materiais	4	40
MO AG023001	UC AG023001	Realizar tarefas de apoio ao cumprimento de obrigações fiscais, facturação e gestão da tesouraria	6	60
MO 093002	UC AG093002	Aplicar regras de saúde e segurança	8	80
MO 093003	UC AG093003	Efectuar o armazenamento dos bens recebidos	5	50
MO AG013002	UC AG013002	Realizar tarefas de apoio à gestão administrativa de recursos humanos	14	140
MO AG013003	UC AG013003	Realizar tarefas de apoio à gestão do aprovisionamento e do comércio externo	8	80
MO 013004	UC AG013004	Realizar tarefas de apoio ao marketing	10	100
Total			84	840
Módulos de Habilidades Vocacionais Opcionais				
Total			0	0
Experiência de Trabalho				
MO AG093002	UC AG093002	Aplicar regras de saúde e segurança	80	800
MO AG093003	UC AG093003	Efectuar o armazenamento	40	400
TOTAL			120	1200

Grupo (s) alvo	Pontos de saída
Candidatos que terminaram com sucesso a 10ª classe	Pode ocupar posições de apoio a diferentes áreas da gestão de uma organização no âmbito de tarefas rotineiras através da realização de

Candidatos com experiência mínima de 1 ano de trabalho no sector público ou privado na área de Gestão de Logística

procedimentos administrativos de administração de recursos humanos, facturação, cumprimento de obrigações fiscais, sociais e legais, aprovisionamentos e comércio externo, do registo contabilístico, atendimento a clientes, vendas e pesquisa de mercado.

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>Laboratório de Informática</p>
Recursos	<p>Computadores</p> <p>Software: MS Office; Software de contabilidade</p> <p>Bibliografia Obrigatória</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>

2. Unidades de Competência Vocacionais

2.1. Identificar as principais características dos aspectos logísticos em uma empresa ou organização

Título da Unidade de Competência	Identificar as principais características dos aspectos logísticos em uma empresa ou organização		
Descrição da Unidade de Competência: O objectivo geral desta competência é de explicar os conceitos da logística. O candidato poderá se familiarizar com as condições sobre o exercício da profissão e as diferentes funções de trabalho. No fim, o candidato estará apto a estabelecer as relações entre estas funções, as habilidades e os comportamentos necessários para a execução das atividades.			
Código:	UCAG093001	Nível do QNQP:	3
Campo:	Administração e gestão	Sub-campo:	Logística
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	
Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação	
1. Descrever conceitos básicos de logística	<ul style="list-style-type: none"> • Define logística; • Conhece a cadeia de logística; • Conhece o planeamento usado na logística; • Apresenta detalhadamente a situação da logística nos principais sectores de actividades económicas do país; • Explica detalhadamente as etapas do processo logístico; 	Contexto: Os formandos poderão aceder a documentos reais relacionados com logística Meios de trabalho: Livros e internet	
	EvidênciasRequeridas		
	<i>Evidência escrita/oral</i> O candidato deverá demonstrar em prova escrita ou oral a capacidade de definir e explicar os conceitos de logística. O candidato consegue descrever o conceito básico da logística.		
Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação	

2. Explicar as funções de logística	<ul style="list-style-type: none"> • Explica as diferentes tarefas da logística, • Identifica os diferentes títulos atribuídos ao logístico e suas implicações, • Explica o sistema de aquisição de materiais, • Descreve o sistema de armazenamentos, • Descreve o sistema de organização de transporte. • Explica a pertinência das relações entre as habilidades, os comportamentos e as tarefas; • Organiza o trabalho sequenciado; • Determina com exactidão o trabalho conforme o prazo, os objectivos, os calendários e os mandatos da direcção; • Respeita o orçamento atribuído e as actividades; 	<p>Contexto Compreensão das diferentes tarefas ligadas à logística de cada empresa ou sector.</p> <p>Meios de trabalho: Internet e livros relacionados com a matéria</p>
Evidências Requeridas		
<p>Evidência escrita/oral O candidato deverá demonstrar em prova escrita ou oral a capacidade de explicar as diferentes funções de logística:</p> <p>-</p> <hr/>		
Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
3. Descrever as componentes de logística	<ul style="list-style-type: none"> • Descreve as componentes de logística; • Explica a função de cada componente de logística; • Descreve a inter-ligação dos sectores de logística; • Explica detalhadamente as etapas do processo logístico; • Realiza correctamente o trabalho conforme as especificações do cliente ou os dados do estaleiro de construção civil; 	<p>Contexto: Aplicável em diferentes sectores de logística segundo a sua actividade.</p> <p>Meios de trabalho: Livros e relatórios de logística</p>
Evidências Requeridas		

	<p>Evidência por escrito/oral O candidato deverá demonstrar em prova escrita ou oral a capacidade de descrever as componentes de logística</p>	
Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaçŁo
<p>4. Descrever os diferentes tipos de transporte de pessoas e bens e suas características</p>	<p>a) Identifica os diferentes tipos de transportes; b) Caracteriza cada um dos transportes e suas especificidades; c) Identifica as vantagens e desvantagens de cada meio de transporte; d) Selecciona o meio de transporte segundo o ramo de actividade e a quantidade da matÉria; e) Determina com exactidŁo o trabalho conforme o prazo, os objectivos, os calendÁrios e os mandatos da direcçŁo;</p>	<p>Contexto: AplicÁvel no transporte de matÉrias-primas, equipamentos produtivos e administrativos em diferentes Áreas.</p> <p>Meios de trabalho: Livros, manuais da logÍstica, mapa</p>
	Evidências Requeridas	
	<p>Evidência por escrito/oral O candidato deverá demonstrar em prova escrita ou oral a capacidade conseguir analisar os diferentes tipos de transporte usados na movimentaçŁo de mercadorias, identificar discrepÂncias e sugerir acçŁes para sua resoluçŁo.</p>	

2.2. Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos

Unidade de Competência Padrão:		Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Realizar o tratamento de dados estatísticos utilizando princípios e métodos de estatística descritiva e inferencial e aplicações informáticas	
Código:	UCAG013001	Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Área:	02 Administração e Gestão	SubÁrea:	01 Gestão
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho		Contexto de Aplicação
1 Efectuar cálculos e tratamento de dados com base em princípios e método de estatística descritiva utilizando os programas Excel e SPSS.	<p>a) Realiza correctamente o processamento de dados estatísticos nos programas Excel e SPSS a partir da introdução e codificação de variáveis.</p> <p>b) 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.</p> <p>c) Efectua o tratamento de dados, numa perspectiva de estatística descritiva, nos programas Excel e SPSS usando tabelas e representações gráficas.</p>		<p>Contexto: Aplicável na análise e tratamento de dados estatísticos no âmbito de diversas actividades de suporte à gestão das organizações</p> <p>Meios de Trabalho: Computador, Máquina de calcular, Programas Excel e SPSS</p>
	Evidências Requeridas		
	<p>O candidato deverá ser capaz de elaborar</p> <ul style="list-style-type: none"> Tabelas e Gráficos representando dados estatísticos de medidas de localização e dispersão <p>O candidato deverá ser capaz de: demonstrar em prova escrita ou oral, conhecimento de”</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicar noções gerais de estatística: objecto, população e amostra, sondagem e recenseamento, campos de aplicação Representação gráfica de dados Conhecimentos sobre estatística descritiva: medidas de localização e dispersão. 		

	<ul style="list-style-type: none"> Dados bivariados: conceitos, medidas e representações gráficas. 	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
<p>2 Efectuar cálculos e tratamento de dados com base em princípios e método de estatística inferencial utilizando os programas e Excel e SPSS</p>	<p>a)Efectua correctamente cálculos de probabilidades de dados que lhe são fornecidos.</p> <p>b)Efectua o cálculo de amostras representativas de determinada população usando as fórmulas e procedimentos correctos</p> <p>c)Estima correctamente a margem de erro de resultados estatísticos para efeitos de generalização de dados</p> <p>d)Faz a análise de dados através da realização de testes estatísticos paramétricos e não-paramétricos usando o SPSS</p> <p>e)Realiza o tratamento de dados, numa perspectiva de estatística inferencial, nos programas Excel e SPSS usando tabelas e representações gráficas.</p>	<p>Contexto: Aplicável na análise e tratamento de dados estatísticos no âmbito de diversas actividades de suporte à gestão das organizações</p> <p>Meios de Trabalho: Computador, Máquina de calcular, Programas Excel e SPSS</p>
Evidências Requeridas		

O candidato deverá demonstrar a capacidade de elaborar:

- Tabelas e Gráficos representando dados tratados através de métodos de estatística inferencial

O candidato deverá demonstrar em prova escrita ou oral a capacidade de elaborar:

- Estatística Inferencial: conceitos e aplicações
- Conhecimentos sobre probabilidades, inferência estatística, parâmetro e estatística, população e amostragens, intervalo de confiança e margem de erro.

2.3. Realizar o Registo contabilístico

Unidade de Competência Padrão:		Realizar o Registo Contabilístico	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Apoiar as actividades de registo contabilístico rotineiro da organização registando e arquivando a informação de suporte às transacções económicas	
Código:	UCAG023003	Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Área:	02 Administração e Gestão	SubÁrea:	02 Contabilidade
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho		Contexto de Aplicação
1 Registrar as operações contabilísticas	<p>a) Confirma os requisitos de controlo interno estabelecidos para o registo contabilístico</p> <p>b) Confirma a adequação do registo de dados de movimentação com a natureza económica da operação</p> <p>c) Introduce correctamente os dados nos campos definidos de acordo com o assento contabilístico, utilizando uma aplicação informática, documentos e livros auxiliares obrigatórios</p> <p>d) Realiza periodicamente a conformidade dos registos contabilísticos, comparando-os com os assentos, de acordo com as normas de procedimentos internos estabelecidas.</p>		<p>Contexto Aplicável no contexto das actividades contabilísticas rotineiras</p> <p>Meios de trabalho: Plano de Contas da Empresa; PGC-NIRF; legislação fiscal, legal e social; procedimentos internos; directrizes superiores; formulários internos; sistemas informáticos; pacotes informáticos de contabilidade</p>
Evidências Requeridas			

	<p><u>O candidato deve demonstrar capacidade de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Executar operações registadas correctamente; • Preencher correctamente modelos e livros auxiliares obrigatórios; • Arquivar correctamente a documentação de suporte e as notas e assentos contabilísticos • Executar procedimentos contabilísticos de movimentação das contas; • Utilizar software contabilístico; • Preencher documentos e livros auxiliares obrigatórios; • Adoptar normas comuns de arquivo contabilístico. • Demonstrar conhecimentos básicos sobre gestão e economia 	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
<p>2. Arquivar a documentação de suporte ao registo contabilístico.</p>	<p>a) Agrupa a documentação de suporte e as notas e assentos contabilísticos, diferenciando-os pelo seu conteúdo e características de classificação definidas pela organização;</p> <p>b) Arquia a documentação de suporte e as notas e assentos contabilísticos, de acordo com as orientações recebidas e os procedimentos internos da organização.</p> <p>c) Respeita de forma rigorosa os critérios de segurança, confidencialidade e acesso à documentação arquivada seguindo as instruções e os procedimentos estabelecidos pela organização.</p>	<p>Contexto: Aplicável no contexto das actividades contabilísticas rotineiras</p> <p>Meios de Trabalho: Pastas de arquivo físico e procedimentos internos de arquivo contabilístico</p>
Evidências Requeridas		

O candidato deve demonstrar capacidade de:

- Preencher documentação de suporte e as notas e assentos contabilísticos arquivados em conformidade com as normas de segurança e confidencialidade de acesso.
- Adoptar Normas e Procedimentos de arquivo contabilístico;
- Demonstrar conhecimentos básicos sobre gestão e economia.

2.4. Assegurar a recepção das materiais

Título da Unidade de Competência	Assegurar a recepção das materiais		
Descrição da Unidade de Competência: Esta competência envolve a coleta de informações sobre produtos a receber, o planeamento e a implementação das operações de recepção, a supervisão de pessoal, se necessário, e a transmissão de informações pertinentes			
Código:	UCAG093004	Nível do QNQP:	3
Campo:	Administração e gestão	Sub-campo:	Logística
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	
Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação	
1. Recolher informações relevantes sobre os produtos a receber	a) Recolha as informações completas para a previsão de espaços de descarga: - O número de movimentos; - Os horários; - As quantidades; - Os volumes; - Tipos de produtos	Contexto: - Esta competência é realizada em armazéns: empresas de manufactura, empresas de distribuição, empresas de armazenamento, empresas de serviços de logística. - Os produtos recebidos podem ser perecíveis ou não perecível; eles também podem ser materiais perigosos.	
	EvidênciasRequeridas		
	O candidato deve demonstrar capacidade de Processar dados específicos sobre recebíveis.	Meios de trabalho: - Com base nas instruções dadas pelos outros serviços da empresa. - Usando: Pedidos de compras; da documentação necessária. - Por meio de: um microcomputador equipado com um leitor de discos compactos; software especializado; um sistema de informação vinculado à distribuição física; uma máquina de fax; de um telefone. - Respeitando as regras básicas de umcomunicação efetiva.	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
2. Programar operações de recepção.	<p>a) Avalia justamente as prioridades em função: - dos custos; - de atrasos; - de filas.</p> <p>b) Determina com precisão as áreas de descarga: - áreas de chegada; - áreas no pátio; - áreas na doca</p> <p>c) Determina com precisão os requisitos de recursos humanos.</p> <p>d) Determina com precisão o equipamento necessário.</p> <p style="text-align: center;">Evidências Requeridas</p> <p>O candidato deve demonstrar capacidade de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparar a entrada de material • Escolher os locais apropriados 	<p>Contexto:</p> <p>Em armazéns: empresas de manufatura, empresas de distribuição, empresas de armazenamento e empresas de serviços de logística</p> <p>Meios de trabalho:</p> <p>Com base nas instruções dadas pelos outros serviços da empresa.</p> <p>- Usando: Pedidos de compras; da documentação necessária.</p> <p>- Por meio de: um microcomputador equipado com um leitor discos compactos; software especializado; um sistema de informação vinculado à distribuição física; uma máquina de fax; de um telefone.</p> <p>- Respeitando as regras básicas de uma comunicação efetiva.</p>
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
3. Aplicar o plano de recebimento	<p>a) Verifica com exactidão os horários de nomeação para a chegada dos bens.</p> <p>b) Atribui um portão de entrada e uma área de descarga.</p> <p>c) Aloca correctamente o pessoal.</p> <p>d) Verifica com exatidão os produtos: - qualidade dos produtos; - conformidade com ordens de compra.</p> <p style="text-align: center;">Evidências Requeridas</p> <p>O candidato deve demonstrar capacidade de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receber material • Validar a conformidade de uma ordem. 	<p>Contexto:</p> <p>Em armazéns: empresas de manufatura, empresas de distribuição, empresas de armazenamento e empresas de serviços de logística</p> <p>Meios de trabalho:</p> <p>Com base nas instruções dadas pelos outros serviços da empresa.</p> <p>- Usando: Pedidos de compras; da documentação necessária.</p> <p>- Por meio de: um microcomputador equipado com um leitor, discos compactos; software especializado; um sistema de informação vinculado à distribuição física; uma máquina de fax; de um telefone.</p> <p>- Respeitando as regras básicas de uma comunicação efectiva</p>

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
4. Transmitir informações	a) Comunica claramente: - com a equipe do armazém; - com a equipe dos outros departamentos da empresa. b) Elabora relatórios com clareza, relevância e precisão c) Realiza um bom monitoramento das informações d) Realiza um bom gerenciamento de documentação	Contexto: Em armazéns: empresas de manufatura, empresas de distribuição, empresas de armazenamento e empresas de serviços de logística Meios de trabalho: Com base nas instruções dadas pelos outros serviços da empresa. - Usando: Pedidos de compras; da documentação necessária. - Por meio de: um microcomputador equipado com um leitor discos compactos; software especializado; um sistema de informação vinculado à distribuição física; uma máquina de fax; de um telefone. - Respeitando as regras básicas de uma comunicação efectiva
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar capacidade de: <ul style="list-style-type: none"> • Classificar correctamente as informações; • Fazer relatórios orais/escritos de recepção. 	

2.5. Realizar tarefas de apoio ao cumprimento de obrigações fiscais, facturação e gestão da tesouraria

Unidade de Competência Padrão:		Realizar tarefas de apoio ao cumprimento de obrigações fiscais, facturação e gestão da tesouraria	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Realizar procedimentos de facturação, controlo de contas, gestão do fundo de caixa departamental e cumprimento de obrigações fiscais, sociais e legais.	
Código:	UCAG023001	Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Área:	02 Administração e Gestão	SubÁrea:	02 Contabilidade
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência		Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1 Apoiar administrativamente o cumprimento de obrigações fiscais, sociais e legais.		<ul style="list-style-type: none"> a) Recolhe atempadamente toda a informação necessária ao preenchimento dos formulários de IVA, IRPC, INSS e IRPS. b) Preenche correctamente os modelos legais para o cumprimento das obrigações fiscais e sociais; c) Realiza atempadamente a entrega da documentação às entidades competentes d) Procede atempadamente aos pagamentos das obrigações fiscais e sociais, obtendo os respectivos comprovativos 	<p>Contexto: Obrigações fiscais e sociais periódicas</p> <p>Meios de trabalho: Modelos obrigatórios e auxiliares das obrigações fiscais e sociais</p>
		Evidências Requeridas	

	<p>O candidato deve demonstrar capacidade de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar Tramitação. Realizar pagamentos e recolher comprovativos. <p>O candidato deve demonstrar em prova escrita ou verbal, conhecimento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plano Oficial de Contas Modelos Obrigatórios e Auxiliares das Obrigações fiscais (IVA, IRPC) e sociais (INSS); Normas Fiscais Vigentes Conhecimentos básicos sobre gestão e economia 	
Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
2 Reconciliar contas correntes	<p>a) Recolhe informação relevante sobre os extractos das contas correntes: bancários, compras, vendas, clientes, fornecedores, outros devedores e credores</p> <p>b) Reconcilia com exactidão as contas correntes, conferindo detalhadamente os movimentos dos extractos com os movimentos contabilísticos, anotando os desvios identificados</p> <p>c) Emite um pequeno relatório interno sobre a reconciliação das contas correntes</p>	<p>Contexto: Reconciliação de contas correntes de clientes, fornecedores, bancos, caixa e outros devedores e credores</p> <p>Meios de trabalho: Extractos de contas correntes de terceiros e da empresa, procedimentos internos, sistemas convencionais e informáticos.</p>
	<p>Evidências Requeridas</p> <p><u>O candidato deve demonstrar capacidade de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Fazer um relatório de reconciliação de Contas <p><u>O candidato deve demonstrar em prova escrita ou verbal, conhecimento de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Movimentação das Contas Correntes Procedimentos de Reconciliação de Contas Conhecimentos básicos sobre gestão e economia 	
Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação

3. Gerir o fundo de caixa departamental

- a) Abrir a conta diária do fundo de caixa, registando o saldo inicial, no livro de caixa físico ou em formato electrónico;
- b) Disponibiliza o dinheiro após a verificação da conformidade da ordem de pagamento, quanto aos dados e à respectiva aprovação pelas pessoas autorizadas segundo o manual de procedimentos interno;
- c) Regista com exactidão todas as entradas e saídas de dinheiro de acordo com os procedimentos internos, utilizando formulários físicos ou sistemas informáticos
- d) Assegura a recepção do recibo comprovativo de compra e confere os dados;
- e) Fecha a conta de caixa, apurando correctamente o seu saldo diário e entrega diariamente os registos de caixa, anexando os respectivos comprovativos

Contexto: Gestão de um fundo de caixa para a realização de pequenas despesas departamentais

Meios de trabalho:
Folha de registo de caixa, sistemas informáticos, e normas de gestão do fundo de caixa.

Evidências Requeridas

Evidências de Produto e/ou Desempenho:

- Preencher correctamente registos de caixa e anexar os respectivos comprovativos

O candidato deve demonstrar em prova escrita, oral ou de desempenho, conhecimento de:

- Movimentar a Conta de Caixa
- Seguir Normas Comuns de utilização dos fundos de caixa
- Usar procedimentos de reconciliação de contas

	<p><u>Evidências de Conhecimento:</u> <u>O candidato deverá demonstrar através de prova escrita conhecimento de:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Movimentação da Conta de Clientes• Procedimentos de Reconciliação de Contas• Normas de aplicação do IVA• Procedimentos de registos de facturação, devolução e recebimento das vendas• Conhecimentos básicos sobre gestão e economia	
--	--	--

2.6 Aplicar regras de saúde e segurança

Título da Unidade de Competência	Aplicar regras de saúde e segurança		
Descrição da Unidade de Competência: O candidato entende as suas responsabilidades de segurança e saúde, em relação às questões ligadas aos materiais e equipamentos perigosos no local de trabalho, a importância da higiene e armazenamento adequado			
Código:	UCAG093002	Nível do QNQP:	3
Campo:		Sub-campo:	Logística
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	
Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação	
1. Demonstrar hábitos de higiene no local de trabalho	a) Demonstra compreensão sobre as regras de higiene num local de trabalho b) Identifica os riscos associados com a falta de higiene num local de trabalho	Contexto: Num local de trabalho, armazen, laboratorio, etc. Meios de trabalho: Ferramentas e produtos de limpeza, desinfetantes, óleos e graxas, etc.	
	Evidências Requeridas		
	Evidência escrita/oral: O candidato deverá demonstrar capacidade de: <ul style="list-style-type: none"> Identificar as regras de higiene e os riscos associados à ausência de higiene Demonstrar ter uma preocupação permanente com a higiene num local de trabalho 		
Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação	

<p>2. demonstrar capacidade de evitar os comportamentos de risco</p>	<p>a) Reconhece a importância de respeitar colegas, não ter um comportamento brutal</p> <p>b) Reconhece a importância de vestir-se adequadamente de acordo com o trabalho a ser feito</p> <p>c) Conhece os efeitos perigosos potenciais do álcool e tabaco num local de trabalho</p> <p style="text-align: center;">Evidências Requeridas</p> <p><i>Evidência escrita/oral</i> <u>O candidato deverá demonstrar, através de prova escrita ou verbal, capacidade de</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Discutire exemplificar a importância de um equilíbrio psico-social num local de trabalho • Discutir e exemplificar a importância de ter o equipamento adequado no local de trabalho • Discutir e explicar os efeitos do álcool e de outras drogas no comportamento e suas implicações num contexto profissional 	<p>Contexto:Num local de trabalho, armazen, laboratorio, etc. Com pares de trabalho e regras e procedimentos de trabalho seguro</p> <p>Meios de trabalho: Ferramentas de trabalho: luvas, sapatos de aço, chapéu, etc.) Em presença de produtos perigosos.</p>
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
<p>3. Demonstrar as suas responsabilidades de segurança e saúde em relação às questões ligadas ao uso de vários produtos potencialmente perigosos</p>	<p>a) Define os sinais de obrigação, os sinais perigosos e os sinais de simples informação,</p> <p>b) Distingue os sinais de obrigação, os sinais de perigo, e os de simples informação,</p> <p>c) Demonstra a importância dos sinais para sua profissão,</p> <p>d) Aplica correctamente os sinais de perigo dentro e fora da organização.</p> <p style="text-align: center;">Evidências Requeridas</p>	<p>Contexto:Num local de trabalho, armazen, laboratorio, etc. Com pares de trabalho e regras e procedimentos de trabalho seguro</p> <p>Meios de trabalho: Utilizando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO- international standart organizacion; • HACCP- analise de perigos e pontos criticos de central alimentar; • SIMPLOT- Sistema de informacao sobre matérias perigosos no local de trabalho, para gerentes e supervisores; • Manuais sobre HST.

	<p><i>Evidência por escrito/oral</i> <i>O candidato deverá demonstrar capacidade de</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar correctamente os principais perigos em um determinado rótulo • Classificar e armazenar produtos de acordo com suas características 	Usando etiquetas e pacotes de vários produtos
Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
4. Demonstrar conhecimento adequado das normas de HST	<p>a) Aplica técnicas de diagnósticos de acidentes de trabalho, b) Aplica correctamente as normas de HST para prevenção, c) Aplica devidamente as normas de manutenção de HST, d) Conhece e aplica correctamente as normas de HST, para evitar acidentes de trabalho, doenças ocupacionais e problemas psicológicos</p> <p style="text-align: center;">Evidências Requeridas</p> <p><i><u>Evidência por escrito/oral</u></i> <i><u>O candidato deverá demonstrar, através de prova de desempenho, a capacidade de</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar a sua responsabilidade de segurança e saúde em relação às questões ligadas aos regras de HST num local de trabalho 	<p>Contextos de aplicação : Aplicável no contexto de gestão de HST, num armazém, local de trabalho, etc.</p> <p>Meios de aplicação Com normas HST e lei de trabalho</p>

2.7 Efectuar o armazenamento

Título da Unidade de Competência	Efectuar o armazenamento		
Descrição da Unidade de Competência: O candidato participa na determinação do layout físico do armazém, prepara o plano de armazém, supervisiona o armazém e monitora os estoques.			
Código:	UCAG093003	Nível do QNQP:	3
Campo:		Sub-campo:	Logística
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	
Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação	
1. Acondicionar mercadorias de acordo com o manuseamento e disposicao de espaço	a)Empacote adequadamente os materiais a serem armazenados b)Demonstra o processo de manuseamento seguro das mercadorias .	Contexto: Essa habilidade é realizada em armazéns: empresas de fabricação, centros de distribuição, empresas de armazenagem e empresas de serviços de logística. - Produtos armazenados podem ser perecíveis ou não perecível; Também pode ser materiais perigosos. - Das instruções dadas pelos funcionários dos outros departamentos da empresa.. Meios de trabalho: Exemplares de procedimentos internos e de protocolo de transporte e manuseamento da organização	
	EvidênciasRequeridas <i>Evidência escrita/oral</i> <ul style="list-style-type: none"> Evidência escrita de que o formando:consegue definir correctamente as tarefas de acondicionamento de mercadorias ou materiais. Aplicar adequadamente as regras de embalagem para o transporte e armazenamento de varios materiais 		
2. Elaborar um plano de armazenamento	a)Determina com exatidão os espaços de armazenamento em função : <ul style="list-style-type: none"> - Das características das mercadorias e do espaço disponível - Dos tipos de prateleiras e dos balcões de atendimento ; - Dos movimentos ; - Do plano do depósito. 	Contexto: Aplicável às operações rotineiras de armazenamento de matérias-primas, mercadorias, produtos em vias de fabrico, produtos acabados e peças sobressalente Meios de trabalho: Com bens armazenáveis	
	EvidênciasRequeridas		

	<i>Evidência escrita/oral</i> Evidência escrita de que o formando consegue <ul style="list-style-type: none"> Definir correctamente as tarefas de armazenamento de mercadorias ou materiais Conduzir um plano de armazém usando um cenário 	Com dados específicos de mercadorias: quantidades, pesos, volumes, características, etc. por meio de um plano de armazém, em papel ou computador.
Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
3. Armazenar mercadorias Correctamente	a) Mantem as áreas de recepção e armazenamento em condições limpas, asseadas e seguras b) Armazena mercadorias sob as condições correctas c) Segue procedimentos de rotação de inventários e utiliza os inventários de acordo com a ordem de datas. d) Reporta os níveis baixos de inventários de mercadorias imediatamente à pessoa responsável. e) Protege as áreas de armazenamento de acesso restrito	Contexto: Aplicável às operações rotineiras de armazenamento de matérias-primas, mercadorias, produtos em vias de fabrico, produtos acabados e peças sobressalente Meios de trabalho: Com bens armazenáveis Com dados específicos de mercadorias: quantidades, pesos, volumes, características, etc. Com um plano de armazém, em papel ou computador Com inventários. Com ferramentas de armazenamento
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência por escrito/oral</i> Evidência escrita de que o formando consegue <ul style="list-style-type: none"> Definir correctamente as tarefas de armazenamento de mercadorias ou materiais. Aplicar corretamente uma técnica de armazenamento para um determinado produto 	
Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação

4. Preencher guias de controlo de inventários	<p>a) Preenche correctamente exemplares de guias de controlo de inventário</p> <p>b) Aplica correctamente meios informáticos para sistematizar informação sobre os inventários:</p> <ul style="list-style-type: none"> a- Coordenar informações dos registos e o inventário físico b- Precisão das qualidades e quantidades 	<p>Contexto: Aplicável às operações rotineiras de controlo de inventários de matérias-primas, produtos em vias de fabrico, produtos acabados e peças sobressalentes</p> <p>Meios de trabalho: Exemplares de guias de controlo de inventários. Folha de cálculo e equipamento informático</p>
	Evidências Requeridas	
	<p><i>Evidência por escrito/oral</i> Evidência escrita de que o formando consegue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir sistemas de controlo de inventário. • Evidência física que o formando consegue • Preencher uma guia de controlo de inventário e sistematizar informação numa folha de cálculo 	

2.8 Realizar tarefas de apoio à gestão administrativa de recursos humanos

Unidade de Competência Padrão:		Realizar tarefas de apoio à gestão administrativa de recursos humanos	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Gerir o cadastro de pessoal e processos individuais, controlar a assiduidade, férias, transferências e licenças de pessoal, instaurar processos disciplinares e elaborar contratos de trabalho.	
Código:	UCAG013002	Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Área:	02 Administração e Gestão	SubÁrea:	01 Gestão
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência		Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1 Produzir, registar e actualizar o cadastro de pessoal e respectivos processos em formato físico e/ou electrónico		<ul style="list-style-type: none"> a) Reconhece os diferentes tipos de cadastros de pessoal, formas de acesso e dados necessários b) Regista periodicamente dados no cadastro de pessoal sem omissões e em tempo útil usando arquivo físico escrito ou a folha de cálculo excel c) Produz estatísticas com dados sócio-demográficos de pessoal a partir dos dados contidos no cadastro de pessoal d) Verifica periodicamente os processos físicos do pessoal, conferindo os dados e identificando, documentos em falta, incompletos ou outras irregularidades segundo as normas internas e exigências da legislação laboral 	<p>Contexto: Actividades administrativas de gestão de recursos humanos enquadradas no controlo de pessoal</p> <p>Meios de trabalho: Normas, procedimentos e instrumentos de controlo administrativo de Recursos Humanos, legislação laboral, lista de verificação de processos de trabalhadores, arquivos de processos físicos, banco de dados em Excel, computador e impressora</p>

	<p>e) Solicita atempadamente e por escrito documentação em falta nos processos de pessoal e procede à sua actualização</p>	
<p>1 Conceber, registar e actualizar o cadastro de pessoal e respectivos processos em formato físico e/ou electrónico (cont)</p>	<p style="text-align: center;">EvidênciasRequeridas</p> <p><u>Evidências de Produto e/ou Desempenho:</u> <u>O candidato deve demonstrar capacidade de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar dados em Excel do cadastro individual do Trabalhador • Registrar e cadastrar correcta e actualizadamente o • Elaborar o relatório de Estatísticas sócio-demográficas do pessoal • Listar os documentos em falta, incompletos ou com irregularidades nos processos de pessoal • Arquivar os requerimentos escritos de solicitação de actualização de documentação nos processos individuais do pessoal <p><u>Evidências de Conhecimento:</u> <u>O candidato deve demonstrar conhecimento de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceito, tipos e formatos de Base de Dados de Pessoal • Campos e dados do Cadastro de Pessoal • Procedimentos de acesso, registo e tratamento de dados no Cadastro de Pessoal • Documentação tipo dos Processos de Trabalhadores exigida pelas organizações e pela legislação laboral (ex: curriculum vitae, nuit, certificados de habilitações académicas e profissionais, 	

	<p>cópia de documento de identificação autenticado, registo criminal)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conhecimentos básicos sobre gestão e economia 	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
2 Controlar a assiduidade do pessoal	a) Recolhe as diferentes áreas da organização os dados referentes à assiduidade do pessoal.	Contexto: Atividades administrativas de gestão de recursos humanos enquadradas no controlo de

		<p>b) Regista e sistematizar correctamente os dados semanais da assiduidade do pessoal em formato físico ou electrónico</p> <p>c) Elabora mensalmente e em tempo útil o mapa mensal de assiduidade em função dos dados sistematizados semanalmente</p> <p>d) Produz estatísticas com dados sóciodemográficos de pessoal a partir dos dados contidos no cadastro de pessoal</p> <p>e) Encaminhar para o mapa mensal de assiduidade para validação superior e, posteriormente, para a área responsável pelo processamento de salários</p>	<p>pessoal</p> <p>Meios de Trabalho: Normas, procedimentos e instrumentos de controle administrativo de Recursos Humanos, Livro de registo de assiduidade, Computador e impressora</p>
		EvidênciasRequeridas	
		<p><u>Evidências de Produto e/ou Desempenho:</u> <u>O candidato deve demonstrar capacidade de:</u></p>	
		<ul style="list-style-type: none"> • Registrar de forma sistematizada e correcta a assiduidade semanal do pessoal • Elaborar o Mapa Mensal de assiduidade • Elaborar estatísticas de assiduidade mensais 	
		<p><u>Evidências de Conhecimento:</u> <u>O candidato deve demonstrar conhecimento de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realização de procedimentos e métodos 	

	<p>de controlo de assiduidade de pessoal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conhecimentos básicos sobre gestão e economia 	
Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contexto de AplicaçŁo
3 Elaborar o mapa de fÉrias anual do pessoal	<p>a) Recolhe das diferentes áreas da organizaçŁo os dados referentes a solicitaçŁes de fÉrias do pessoal</p> <p>b) Sistematiza os dados verificando e conferindo a solicitaçŁo de fÉrias com a situaçŁo contratual dos trabalhadores</p> <p>c) Elabora o mapa de fÉrias anual e encaminha para validaçŁo dos superiores dentro dos prazos definidos</p> <p>d) Divulga o mapa de fÉrias anual sistematizado e validado pelas diversas áreas da organizaçŁo</p>	<p>Contexto: Actividades administrativas de gestaŁo de recursos humanos enquadradas no controlo de pessoal</p> <p>Meios de Trabalho: Normas, procedimentos e instrumentos de controlo administrativo de Recursos Humanos, Modelo de Mapa de FÉrias, Modelo de Grelha de solicitaçŁo de fÉrias, LegislaçŁo Laboral</p>
	EvidÉncias Requeridas	

Evidências de Produto e/ou
Desempenho:

O candidato deve demonstrar
capacidade de:

- Colectar e sistematizar correctamente dados de solicitação de férias de pessoal nos prazos adequados e seguindo os procedimentos internos vigentes
- Elaborar mapa de férias anual

Evidências de Conhecimento:

O candidato deve demonstrar
conhecimento de:

- Direitos dos trabalhadores relativamente às férias anuais de acordo com a legislação laboral
- Procedimentos e instrumentos de elaboração do mapa de férias do pessoal
- Conhecimentos básicos sobre gestão e economia

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
4 Controlar transferências e licenças de pessoal	a) Recebe e analisa solicitações, instruções de transferências de pessoal e pedidos de licença à luz dos procedimentos internos e da legislação laboral b) Emite parecer técnico a pedidos de licença e de transferência de pessoal e encaminhar para validação dos superiores c) Implementa os procedimentos de transferência de pessoal em função das normas internas d) Encaminha ao pessoal as decisões sobre as solicitações de licenças em tempo útil	Contexto: Actividades administrativas de gestão de recursos humanos enquadradas no controlo de pessoal Meios de Trabalho: Normas, procedimentos e instrumentos de controlo administrativo de Recursos Humanos, Legislação Laboral
	Evidências Requeridas	
	<u>Evidências de Produto e/ou Desempenho:</u> <u>O candidato deve demonstrar capacidade de:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Emitir pareceres técnicos de licenças de pessoal • Emitir pareceres técnicos de transferência de pessoal <u>Evidências de Conhecimento:</u> <u>O candidato deve demonstrar conhecimento de:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Lei do Trabalho: Jornada laboral, Licenças, Directos e Deveres dos trabalhadores • Procedimentos de transferência de Pessoal 	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
5 Apoiar na instauração de processos disciplinares	a) Reconhece os diferentes tipos de sanções, medidas e infracções disciplinares contidas na legislação laboral	Contexto: Actividades administrativas de gestão de

		<p>b) Recebe e analisar informações sobre infracções disciplinares em função das normas internas e legislação laboral</p> <p>c) Sugere as medidas a tomar em função da gravidade das infracções</p> <p>d) Apoia e acompanhar a execução da instauração de um processo disciplinar após instrução superior segundo os procedimentos internos e legislação laboral</p>	<p>recursos humanos enquadradas no controlo de pessoal</p> <p>Meios de Trabalho: Normas, procedimentos e instrumentos de controlo administrativo de Recursos Humanos, Legislação Laboral</p>
		Evidências Requeridas	
		<p><u>Evidências de Produto e/ou Desempenho:</u> <u>O candidato deve demonstrar capacidade de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Emitir pareceres de infracções disciplinares • Elaborar relatórios de processos disciplinares <p><u>Evidências de Conhecimento:</u> <u>O candidato deve demonstrar conhecimento de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanções e Medida disciplinares • Infracções disciplinares: conceito e tipos • Fases da instauração de um processo disciplinar • Conhecimentos básicos sobre gestão e economia 	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação	
6 Elaborar e modificar contratos de trabalho	a) Reconhece os diferentes tipos de contrato de trabalho e respectivo conteúdo	Contexto:	

		<p>b) Recebe e analisar solicitações de elaboração de contratos de trabalho</p> <p>c) Elabora contratos de trabalho em função do tipo de contrato e dos procedimentos internos da organização</p> <p>d) Submete os contratos elaborados à aprovação superior em tempo útil.</p> <p>e) Executa modificações de contratos de trabalho em função da sua duração e segundo instruções superiores</p>	<p>Actividades administrativas de Gestão de recursos humanos enquadradas no controle de pessoal</p> <p>Meios de Trabalho: Normas, procedimentos e instrumentos de controle administrativo de Recursos Humanos, Legislação Laboral, Modelos de contratos de trabalho</p>
		EvidênciasRequeridas	
		<p><u>Evidências de Produto e/ou Desempenho:</u> O candidato deve demonstrar capacidade de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar contratos de Trabalho <p><u>Evidências de Conhecimento:</u> O candidato deve demonstrar conhecimento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de trabalho: elementos, tipos e características • Tramites e procedimentos de contratação • Modificação, suspensão e extinção do contrato de trabalho • Conhecimentos básicos sobre gestão e economia 	

2.9 Realizar tarefas de apoio à gestão do aprovisionamento e do comércio externo

Unidade de Competência Padrão:		Realizar tarefas de apoio à gestão do aprovisionamento e do comércio externo	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Realizar procedimentos administrativos de apoio às compras e aprovisionamento, importações e exportações	
Código:	UCAG013003	Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Área:	02 Administração e Gestão	SubÁrea:	01 Gestão
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Contexto de Aplicação
1 Realizar tarefas administrativas de compras e aprovisionamento	<p>a) Solicita cotações aos potenciais fornecedores indicando com clareza o tipo de produtos e as quantidades a coar, e sistematizar as informações obtidas nos termos do protocolo de comunicação e procedimentos internos da organização.</p> <p>b) Preenche correctamente a guia de controlo de inventários de acordo com as normas estabelecidas e no tempo solicitado, utilizando os sistemas de controlo da organização.</p>		<p>Contexto: Aplicável às operações rotineiras de compras e /ou aprovisionamento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☐ Matérias-primas; <ul style="list-style-type: none"> • Mercadorias; • Produtos em vias de fabrico; • Produtos acabados; • Peças sobressalentes. <p>Meios de trabalho: guias de controle de inventários, meios informáticos, procedimentos internos e protocolo de comunicação da organização</p>
	Evidências Requeridas		

		<p><u>Evidências de Produto e/ou Desempenho:</u> <u>O candidato deve demonstrar capacidade de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Colectar sistematicamente e registar informaticamente informacoes sobre cotacoes <p>Preencher devidamente a Guia de controle de inventarios</p> <p><u>O candidato deve demonstrar conhecimento de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • • Conhecimentos basicos sobre cadeias de fornecimentos e gestao de Inventarios • Conhecimentos basicos sobre gestao e economia 	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação	
<p>2. Realizar tarefas administrativas de apoio às importações e às exportações</p>	<p>a) Reconhece correctamente os procedimentos e a documentação para o processamento da importação ou exportação</p> <p>b) Realiza os procedimentos necessários à obtenção da autorização de importação ou exportação, de forma atempada de acordo as instruções recebidas</p>	<p>Contexto: Actividades administrativas de importação e exportação de bens</p> <p>Meios de Trabalho: Instrumentos legais, formulários e procedimentos internos.</p>	
Evidências Requeridas			

Evidências de Produto e/ou Desempenho:

O candidato deve demonstrar capacidade de:

- Preencher correctamente a documentação que autoriza a importação ou a exportação correctamente preenchida e submeter à aprovação pelas autoridades competentes

Evidências de Conhecimentos:

O candidato deve demonstrar:

- Conhecimentos básicos sobre o processo administrativo de importações e exportações
- Conhecimentos básicos sobre o enquadramento jurídico das importações e exportações
- Conhecimentos básicos sobre gestão e economia

2.10 Realizar tarefas de apoio ao marketing

Unidade de Competência Padrão:		Realizar tarefas de apoio ao marketing	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Realizar tarefas de apoio ao atendimento ao cliente, promoção, pesquisa de mercado e vendas	
Código:	UCAG013004	Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Área:	02 Administração e Gestão	SubÁrea:	01. Gestão
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Contexto de Aplicação
1 Realizar tarefas de atendimento ao cliente	<p>a) Atende o cliente no ponto de vendas, via telefone ou através de sistemas informáticos, com cortesia e prontidão, utilizando o protocolo de comunicação da organização</p> <p>b) Aplica correctamente as técnicas de atendimento ao cliente no sentido de responder às solicitações apresentadas</p> <p>c) Regista os dados sobre as solicitações ocorridas de acordo com as normas e sistemas de controle da organização</p>		<p>Contexto: Aplicável no contexto das actividades comerciais rotineiras incluindo situações de atendimento presencial, telefónico e por via electrónica.</p> <p>Meios de trabalho: normas e procedimentos de comunicação, atendimento ao cliente e controle interno</p>
	Evidências Requeridas		
	<p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> <u>O candidato deve demonstrar capacidade de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar correctamente técnicas de atendimento • Registrar correctamente dados sobre as solicitações <p><u>Evidências de Conhecimentos</u> <u>O candidato deve demonstrar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conhecimentos sobre técnicas de atendimento ao cliente • Conhecimentos sobre sistemas informáticos de gestão do relacionamento com o cliente • Conhecimentos básicos sobre gestão e economia 		
Elementos de Competência	Critério de Desempenho		Contexto de Aplicação

<p>2 Realizar tarefas de promoção de produtos e serviços</p>	<p>a) Identificar correctamente as actividades de promoção e os materiais promocionais a utilizar de acordo com as instruções recebidas</p> <p>b) Aplica correctamente as técnicas de promoção cumprindo com o plano</p> <p>c) estabelecido e as instruções recebidas</p> <p>d) Reporta atempadamente as actividades realizadas de acordo com o plano e fazendo uso das normas e procedimento de comunicação interna</p> <p style="text-align: center;">EvidênciasRequeridas</p> <p><u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> O candidato deve demonstrar capacidade de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar correctamente as actividades e materiais promocionais • Aplicar correctamente técnicas de promoção <p><u>Evidências de Conhecimentos</u></p> <p><u>O candidato deve demonstrar conhecimento de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceitos de comunicação interpessoal e empresarial • Conhecimentos básicos sobre gestão e economia 	<p>Contexto: Aplicável no contexto de campanhas promocionais de produtos com baixo nível de complexidade tecnológica.</p> <p>Meios de trabalho: normas, procedimentos e instrumentos de promoção</p>
Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
<p>3 Realizar inquéritos de pesquisa de mercado</p>	<p>a) Recebe e compreende correctamente as instruções acerca do questionário a realizar, perfil dos inquiridos e respectiva localização</p> <p>b) Identifica inquiridos relevantes para o estudo, solicitar com simpatia a realização do inquérito e preencher devidamente o questionário aplicando as técnicas de pesquisa de mercado</p> <p>c) Conserva os questionários preenchidos enquanto realiza o trabalho de campo e entregar atempadamente os mesmos ao responsável pela actividade</p> <p style="text-align: center;">EvidênciasRequeridas</p>	<p>Contexto: Aplicável a entrevistas presenciais de pesquisa de mercado.</p> <p>Meios de trabalho: Modelo de inquérito e procedimentos internos.</p>

Evidências de Produto ou Desempenho:

O candidato deve demonstrar capacidade de:

- Realizar e preencher devidamente questionários realizados junto de indivíduos relevantes para a pesquisa respectiva

Evidências de Conhecimentos

O candidato deve demonstrar de:

- Conhecimentos sobre métodos e instrumentos de pesquisa de mercado
- Conhecimentos sobre técnicas de entrevista e preenchimento de inquéritos
- Conhecimentos básicos sobre gestão e economia