

CERTIFICADO OCUPACIONAL DE NÍVEL V EM INICIAÇÃO BANCÁRIA

Dezembro 2025

1 Informação para o Registo da Qualificação

Titulo da Qualificação:	Certificado Ocupacional em Iniciação Bancária			
Código Nacional:	QOAG015002251			
Campo:	Administração e Gestão	Sub Campo:	Gestão	
Nível do QNQP:	05	Créditos Totais:	65	
Data do registo:		Data da revisão do registo:		
Progressão:	Os graduados com esta qualificação serão elegíveis para trabalhar no sector empresarial público e privado como bancos, seguradoras e microbancos.			
Regras de combinação de módulos				
Módulos de habilidades vocacionais obrigatórios: O candidato deve completar um mínimo de 33 créditos. Estagio e Projecto Integrado: 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				
MOHG024004121	MOHG024004121	Preparar-se para o mercado de trabalho	2	20
MOHG024005121	MOHG024005121	Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais	2	20
MO HG024001	UC HG024001	Usar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e de negócio	2	20
MO HG024002	UC HG024002	Comunicar informação relacionada com o trabalho na Língua Inglesa	2	20
MO HG024003	UC HG024003	Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG024004	UC HG024004	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2	20

MO HG034001	UC HG 03 4001	Resolver problemas de crescimento exponencial.	2	20
MO HG03402171	UC HG03402171	Resolver problemas de Estatística.	2	20
MO HG044001	UC HG044001	Interpretar e produzir enunciados orais	2	20
MO HG044002	UC HG044002	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita	2	20
Módulos de Habilidades Vocacionais Obrigatórios				
MOADG 01501125	UCADG 01501125	Aplicar técnicas de Excelência no atendimento e Relacionamento com os clientes	2	20
MOADG01501225	UCADG01501225	Compreender o funcionamento do sistema financeiro Mocambicano	3	30
MOADG01501325	MOADG01501325	Analisar o sector bancário, seus produtos e serviços	2	20
MOADG01501425	MOADG01501425	Aplicar técnicas de cálculo financeiro nas operações bancárias	4	40
MOADG025001191	UC ADG025001191	Operar com a contabilidade da Banca e Seguros	2	20
MOADG01501525	MOADG01501525	Analisar e aplicar operações bancárias no sistema financeiro moçambicano	2	20
MOADG01501625	MOADG01501625	Analisar e aplicar operações bancárias internacionais e o mercado cambial	2	20
MOADG01501725	MOADG01501725	Analisar o sector das microfinanças seus desafios, oportunidades e melhores práticas	2	20
MOADG01501825	MOADG01501825	Conhecer e interpretar as leis que regulam o sistema financeiro nacional	3	30
MOADG01501925	MOADG01501925	Analisar o sector de seguros, seus produtos e serviços e sua relação com os bancos	3	30
MOADG01502025	MOADG01502025	Desenvolver e aplicar habilidades de marketing e técnicas de vendas para a banca e seguros	2	20

MOADG01502125	MOADG01502125	Analisar a influencia de factores económicos no sector financeiro	2	20
MOADG01502225	MOADG01502225	Simular operações bancarias na plataforma Casim Bank	4	40
Sub-total			29	290
Projecto Integrado e Experiencia de trabalho				
MOADG01302325	UCADG01302325	Elaborar Projecto Integrado	2	20
MOADG01302425	UCADG01302425	Levar a cabo uma experiencia de trabalho	10	100
Sub-total			12	120
TOTAL			65	650

Grupo (s) alvo	Pontos de saída
Candidatos que terminaram com sucesso a 12ª classe ou equivalente.	As competências adquiridas proporcionarão uma sólida fundamentação para o seu pleno enquadramento na área da banca, microbancos e de seguradoras, executando com maestria as actividades fundamentais que permeiam a prática.

Formas de instrução	
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. O reconhecimento de aprendizagem anterior deve ser considerado para os formandos trabalhadores e não trabalhadores. O ensino à distância também deve ser considerado como uma forma importante de instrução da qualificação em futuros desenvolvimentos.	
Requisitos de instrução	
Instalações e Equipamento	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, Laboratório de Informática
Recursos	Rede Wi-Fi, Computadores Software: MS Office; Software de Simulação Bancária Bibliografia Obrigatória
Duração	8 meses

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	Desempenho no local de trabalho	Trabalho em grupo (Estudos de caso, Simulação)
Título do Módulo		Créditos				
Aplicar técnicas de Excelência no atendimento e relacionamento com os clientes	2	✓	✓			✓
Compreender o funcionamento do sistema financeiro Moçambicano	3	✓	✓			✓
Analisar o sector bancário, seus produtos e serviços	2	✓	✓			✓
Aplicar técnicas de cálculo financeiro nas operações bancárias	4	✓	✓			✓

Operar com a contabilidade da Banca e Seguros	2	✓	✓			✓
Analisar e aplicar operações bancárias no sistema financeiro moçambicano	2	✓				
Analisar e aplicar operações bancárias no sistema financeiro moçambicano	2	✓				
Analisar e aplicar operações bancárias internacionais e o mercado cambial	2	✓				
Analisar o sector das Microfinanças, seus desafios, oportunidades e melhores práticas	2	✓	✓			✓
Conhecer Interpretar as leis que regulam o sistema financeiro nacional	3	✓	✓			✓
Analisar o sector de seguros, seus produtos e serviços e sua relação com os bancos	3	✓				
Desenvolver e aplicar habilidades de marketing e técnicas de vendas para banca e seguros	2	✓				
Analisar a influencia de factores económicos no sector financeiro	2					
Simular operações bancarias na plataforma Casim Bank	4					
Projecto Integrado e Experiência de Trabalho						
Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho	12			✓	✓	

Módulos de Habilidades Genéricos	
	Preparar-se para o mercado de trabalho
	Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais
	Usar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e de negócio
	Comunicar informação relacionada com o trabalho na Língua Inglesa
	Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa
	Produzir materiais escritos na língua Inglesa
	Resolver problemas de crescimento exponencial.
	Resolver problemas de Estatística.
	Interpretar e produzir enunciados orais
	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita
Módulos de Habilidades Obrigatórias	

1º	Aplicar técnicas de excelência no atendimento e relacionamento com os clientes
2º	Compreender o funcionamento do sistema financeiro moçambicano
3º	Analisar o sector bancário, seus produtos e serviços
4º	Aplicar técnicas de cálculo financeiro nas operações bancárias
5º	Operar com a contabilidade da Banca e Seguros
6º	Analisar e aplicar operações bancárias no sistema financeiro moçambicano
7º	Analisar e aplicar operações bancárias internacionais e o mercado cambial
8º	Analisar o sector das Microfinanças, seus desafios, oportunidades e melhores práticas
9º	Conhecer e interpretar as leis que regulam o sistema financeiro nacional
10º	Analisar o sector de seguros, seus produtos e serviços e sua relação com os bancos
11º	Desenvolver e aplicar habilidades de marketing e técnicas de vendas para banca e seguros
12º	Analisar a influencia de factores económicos no sector financeiro
13º	Simular operações bancarias na plataforma usada no banco
Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho	
	Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho

2 Módulos de Habilidades Genéricas

2.1 Preparar-se para o mercado de trabalho

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Preparar-se para o mercado de trabalho	
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de: Reconhecer os diferentes papéis na sociedade e relações de poder; definir os seus objectivos profissionais ou empresariais; candidatar-se a um emprego; compreender o funcionamento de uma organização; trabalhar em equipas; e demonstrar proactividade e resiliência.			
Código:	MO HG011003	Nível do QNQP:	4
Campo:	Habilidades Genéricas	Subcampo:	Habilidades para a Vida
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Reconhecer os papéis na sociedade e relações de poder	a) Explica os papéis das famílias na formação dos valores e atitudes das mulheres, homens e raparigas e rapazes	Socialização refere-se ao processo de criação de comportamentos que são considerados apropriados para a sociedade. Famílias podem ser nucleares, uni-parentais, ou alargadas. As instituições podem ser os meios de comunicação social, religiões, cultura, tradições, educação, governo, indústria, etc.
	b) Explica o papel das instituições na formação das atitudes, percepções das mulheres, homens, rapazes e raparigas	
	c) Explica o papel das relações de poder	
	Evidências requeridas	
	Evidência escrita ou oral Evidência de que o formando compreende e sabe explicar os conteúdos expressos nos critérios de desempenho de a) a c).	
2. Definir objectivos profissionais ou empresariais	a) Define objetivos profissionais ou empresariais aplicando o modelo SMART	Objectivos profissionais podem incluir, sem limitar: Balanço de competências técnico profissionais com competências interpessoais; desenvolvimento ou progressão na carreira; requalificação ou formação numa área específica Objectivos empresariais podem incluir: realizar acções estratégicas para a realização da missão/visão empresarial; reposicionamento estratégico face ao mercado-; encontrar novo mercado para os bens
	b) Elabora um plano para alcançar metas profissionais/empresariais	
	c) Aplica instrumentos e sistema de monitoria na implementação dos planos	
	d) Identifica as suas habilidades e requisitos necessários para o desenvolvimento profissional/ empresarial	
	Evidencias requeridas	
	Produto De acordo com um modelo predefinido, o formando: Indica os seus objectivos e metas profissionais/ empresariais SMART e elabora o	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	plano completo para as alcançar e o plano de monitoria	e serviços; estudar a concorrência; melhorar a qualidade e tipo de serviços oferecidos Alguns elementos na definição do plano incluem: as metas e objectivos, priorização, recursos disponíveis e necessários; limitações/riscos SMART: Específico; Mensurável; Alcançável; Realístico; Limitado no tempo
3. Candidatar-se a um emprego	a) Aplica os métodos e procedimentos eficazes para a procura de oportunidades de emprego b) Elabora o CV e carta de apresentação c) Compara o seu perfil e competências com os requisitos da vaga/posto de trabalho d) Prepara-se adequadamente para uma entrevista de trabalho e) Realiza com sucesso uma entrevista de trabalho	Métodos/Formas de procura de emprego incluem, mas sem limitar: Contactos pessoais ou de familiares ou de amigos; anúncios nos jornais ou website; serviços ou agências de emprego; centros de emprego CV com formato básico inclui: dados pessoais, dados de educação, qualificações profissionais; Deve haver alinhamento do CV às exigências do posto Preparar-se adequadamente para uma entrevista inclui: saber informações básicas sobre a empresa, sector e tipo de actividade; saber quais tarefas/requisitos do posto/vaga; preparar potenciais perguntas e respostas Crêterios básicos para selecção de formandos a uma vaga: �reas e níveis de formação; experiência profissional; referências profissionais
	Evidências Requeridas	
	Produto O formando elabora, por escrito, de acordo com os modelos predefinidos: O seu CV completo e carta de apresentação Ficha de preparação para uma entrevista O formando apresenta ainda: Oportunidades de emprego encontradas Tabela que compara as suas competências com os requisitos das vagas Simulação Realização de uma entrevista onde o formando é avaliado de acordo com uma grelha de observação	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
4. Demonstrar compreensão sobre o funcionamento de uma organização	a) Reconhece as organizações como um conjunto de áreas ligadas entre si b) Demonstra compreensão sobre a necessidade de cada área da organização para a consecui��o dos seus objectivos globais c) Lista e descreve as cinco chaves para ser um bom trabalhador d) Reconhece o impacto que a violação das cinco chaves pode ter nos trabalhadores e na produtividade da empresa e) Explica o conceito de protocolo no local de trabalho f) Identifica comportamentos adequados no local de trabalho g) Explora os benefícios de escolher comportamentos do protocolo adequado no local de trabalho	O contexto está integralmente contido nos cr�terios de desempenho As cinco chaves para ser um bom trabalhador, incluem: Assiduidade; Pontualidade; Produtividade; Atitude positiva e cooperação/colaboração
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita ou oral Dado um exemplo de uma vaga de emprego, o formando: Identifica qual seria o seu papel na organização Identifica áreas da organização interligadas Explica como é que juntas podem atingir os objectivos da organização O formando deve ainda mostrar compreender e saber explicar os conteúdos expressos nos cr�terios de desempenho de c) a g).	
5. Saber trabalhar em equipa	a) Demonstra compreensão sobre os conceitos de equipa, membros da equipa e importância de trabalho em equipa b) Interage com os membros da equipa de acordo com as características essenciais c) Explica a importância de uma boa comunicação	Características essenciais incluem mas não estão limitadas a: Honestidade, Respeito, Tolerância, Empatia, Responsabilidade, Perseverança, Justiça, Positivismo, Compromisso

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	d) Explica a importância de dar e receber feedback do desempenho individual dos membros da equipa e) Identifica estratégias para trabalhar de forma positiva com todos f) Explica a importância da gestão das emoções fortes para o estabelecimento das relações positivas g) Identifica elementos de equipas efectivas e eficazes e reconhece o seu impacto nos resultados alcançados Evidências Requeridas Evidência escrita ou oral O formando demonstra compreensão dos conceitos de equipa, características essenciais em equipas e a importância de gestão de emoções de acordo com os critérios de desempenho de a) a f). Demonstração O formando demonstra numa actividade realizada em equipa que interage com os membros de equipa de acordo com as características essenciais que constam na grelha de verificação	Relacionamento nos contextos: Contexto social inclui: família, amigos, vizinhos e grupos de interesse comum Contexto de trabalho ou profissional inclui: investidores, colegas, superiores, subordinados, fornecedores e clientes
6. Demonstrar proactividade e resiliência	a) Identifica as suas forças e fraquezas b) Aplica as suas falhas/fraquezas como oportunidades de aprendizagem e auto fortalecimento c) Demonstra habilidades de resposta a desafios e circunstâncias adversas d) Aplica os três "As" para lidar com o insucesso de forma construtiva e) Identifica e procura oportunidades para desenvolvimento profissional e/ou empresarial f) Gere as suas emoções de forma a não prejudicar os resultados que quer atingir Evidências Requeridas	

	Produto O formando: Analisa os seus pontos fortes e fracos numa matriz FOFA individual Descreve aprendizagens e oportunidades de desenvolvimento que advenham das suas fraquezas Descreve uma situação desafiante que tenha passado e como respondeu ou acha que deveria ter respondido Descreve um insucesso e como usou ou deveria ter usado os 3 “A” Simulação ou Demonstração Numa dinâmica de grupo, onde os formandos são colocados em situações de tensão emocional ou de mudança necessária, observam os comportamentos descritos na grelha de verificação	Exemplos de forças: Competência, disciplina, ética, bom comportamento interpessoal, determinação, dinamismo, optimismo, confiança, perseverança, direccionado para o alcance dos objectivos/resultados Exemplos de fraquezas: Incompetência, falta de disciplina, inconstância, dificuldade no relacionamento interpessoal, passividade Oportunidades: Aumento de oferta de vagas na sua área de formação, maior diversidade de instituições provedoras de educação profissional nos arredores, existência de oportunidades de financiamento de habitação para jovens, disponibilidade de bolsas de estudo, etc. Ameaças Hábitos de vida não saudável, existência de pandemias, guerras e ciclones, crise económica, concorrentes, pouco domínio de tecnologias, etc. Emoções e Sentimentos que deve aprender a gerir: Baixa autoestima, Raiva, Ressentimento, Elevada Competitividade, Ansiedade, Tristeza, Lamentação/ Auto compaixão, Pensamento Obsessivo, Impulsividade Os três “As”: Admitir; Assumir/Aceitar; Adaptar-se
--	--	--

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
		Matriz FOFA - Forças; Oportunidades; Fraquezas; Ameaças

UCP 3: Preparar-se para o mercado de trabalho

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

A duração deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos. O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto, avaliação e de trabalho independente.

Justificação do módulo

No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de se inserir no mercado de trabalho reconhecendo os diferentes papéis na sociedade e relações de poder, tendo claros os seus objectivos profissionais e/ou empresariais, sabendo como se candidatar a um emprego e percebendo como funciona uma organização, sabendo trabalhar em equipas e mantendo uma atitude proactiva e resiliente.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

É muito importante que os conteúdos deste módulo sejam sempre exemplificados com casos da vida real e partindo do próprio formando. Podem ser usados, quando relevantes casos de estudo ou exemplos de personalidades próximas ou nacionais para que os formandos tenham a percepção dos impactos e conclusões que certas atitudes poderão ter na vida e no seu futuro e que sirvam de motivação e guia para os formandos ao longo da vida. É importante dar ênfase a casos de empresas reais onde os formandos possam identificar possibilidades de emprego e imaginar o seu futuro.

Deverão tanto quanto possível interpretar factos comprovados e actuais. Os tópicos devem ser discutidos nas aulas e a troca de experiências entre os formandos sobre situações por eles vivenciadas deve ser promovida. Este módulo é adequado para formandos que entram na educação profissional independentemente do ponto de entrada.

Resultado de Aprendizagem 1: (Nº de horas estimado: 4 horas)

Os formandos devem compreender como as normas sociais e de género existentes na sociedade em que vivem podem determinar papéis e constituir barreiras que bloqueiam o desenvolvimento pessoal ou acesso a direitos ou oportunidades. A discussão deve ser realizada tendo maioritariamente em consideração diferenças baseadas no género mas pode incluir outros tipos de diferenças que podem ter origem na raça, religião, educação ou etnia. Deve ser discutido entre estudantes o papel da família e das instituições na determinação dos papéis, valores e atitudes de cada género; com ajuda do formador, os estudantes podem elaborar a sua árvore de família onde representam os diferentes papéis de género de cada um, nomeadamente na posse e controlo de recursos e outros bens patrimoniais, participação nos processos de tomada de decisão etc. Devem ainda ser discutidos diferentes tipos de relações de poder existentes na sociedade.

Resultado de Aprendizagem 2: (Nº de horas estimado: 2 horas)

O formando deve praticar definir objectivos profissionais ou empresariais SMART para sua vida nomeadamente em termos de área de trabalho onde gostaria de trabalhar, nível de responsabilidade que gostaria de ter, rendimento que gostaria de auferir, etc. Deve reflectir sobre a importância de estabelecer estas metas e objectivos para a sua auto motivação de curto prazo e o direccionamento da sua vida a longo prazo. Deve ser incentivado a estabelecer objectivos e/ou metas por escrito de modo a poder rever e reajustar ao longo do tempo. Após o

estabelecimento das metas deve elaborar um plano completo de como alcançá-las, num modelo fornecido pelo formador, assim como instrumentos de monitorização da sua concretização. Os objectivos devem ser SMART isto é Específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes, com prazos ou tempos de realização.

Resultado de Aprendizagem 3: (Nº de horas estimado: 6 horas)

Os formandos devem discutir os métodos e procedimentos mais eficazes para obter informações sobre oportunidades de emprego e ser capazes de aplica-los. Após a recolha de anúncios de emprego, devem aprender a seleccionar os mais relevantes para si em função das competências requeridas e como estas comparam com as suas competências. Devem praticar preparar a documentação necessária para a candidatura a uma determinada vaga/posição que geralmente inclui o CV, carta de apresentação e portefólio de evidências, referências e/ou certificados. O formador deve fornecer modelos de CV que os estudantes possam usar e apoiar o formando a simular ajustar o seu CV mais genérico aos requisitos de uma vaga. Deve ainda promover uma discussão sobre a importância do CV e da carta de apresentação. Os formandos devem ainda praticar a preparação para uma entrevista de emprego nomeadamente simulando a recolha e obtenção de informações básicas sobre a empresa e vaga a que pretende concorrer, detalhes sobre a data, hora, local e pessoa de contacto antes da entrevista. Os formandos devem debater em conjunto a importância de aspectos como a apresentação/indumentária, uso de linguagem, atitudes e postura correctos, etc. Os estudantes devem discutir e familiarizar-se com as perguntas mais comuns em entrevistas de emprego e praticar como respondê-las (ex.: descrever o seu perfil; virtudes, pontos fortes e fracos, objectivos e metas pessoais, sonhos e expectativas de vida, qual o valor que pensam acrescentar no novo posto; descrever o passado noutros postos de trabalho, indicar a sua expectativa salarial, analisar um estudo de caso, etc). O formador deve promover a simulação de entrevistas de emprego para que os estudantes possam praticar e discutir com os estudantes os critérios de selecção de formandos a um emprego mais comuns. O formador deve também apoiar os formandos a praticar como destacar as competências e talentos.

Resultado de Aprendizagem 4: (Nº de horas estimado: 2 horas)

Os formandos devem familiarizar-se com a dinâmica e organização das empresas, comportamentos adequados no local de trabalho, protocolos de trabalho e códigos de conduta. Devem explorar as cinco chaves para ser um bom trabalhador e discutir os benefícios de escolher comportamentos adequados no local de trabalho. Devem ainda ser capazes de reconhecer o impacto do incumprimento do protocolo e das cinco chaves nos outros trabalhadores e na produtividade da empresa ou negócio.

Resultado de Aprendizagem 5: (Nº de horas estimado: 4 horas)

O formando aprende e pratica relacionamentos e comportamentos interpessoais positivos. Os formandos devem discutir em conjunto os benefícios de trabalhar em equipa e o que caracteriza equipas efectivas e eficazes (ex.: entreajuda, boa comunicação, passagem de feedback frequente, haver um ambiente de respeito mútuo e valorização das opiniões e elementos de diversidade) e o seu impacto nos resultados alcançados. Os formandos praticam e aprendem também como lidar com diferentes tipos de emoções próprias ou de terceiros, gerir conflitos e trabalhar de forma positiva com todos. O formador deve criar oportunidades para que os formandos discutam também estratégias para lidar com sucesso ou fracasso quando se trabalha em equipa e lidar com críticas positivas ou negativas.

Resultado de Aprendizagem 6: (Nº de horas estimado: 2 horas)

O formando deve aprender a ser proactivo e resiliente no trabalho e na vida em geral. Deve aprender a distinguir uma atitude proactiva de uma atitude reactiva e a forma de reagir de uma pessoa que é resiliente de uma pessoa que desiste à primeira dificuldade.

O formando deve reflectir sobre as suas próprias forças e fraquezas e como pode usar as suas fraquezas e fracassos como oportunidades de aprendizagem e auto-fortalecimento. O formador guia os formandos num debate sobre como os três “As” podem ajudar a lidar com adversidades ou insucesso de forma construtiva e resiliente e como é possível fazer uma boa gestão de emoções fortes de forma a não prejudicar os resultados a atingir.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O processo de ensino-aprendizagem deste módulo deve ser activo e centrado no estudante. Os estudantes terão de levar a cabo várias actividades contendo elementos de habilidades pessoais de introspeção, observação, relação com os outros e interpretação como parte integrante das habilidades chave do módulo. Uma introdução explicando as actividades a realizar será útil para assegurar que o estudante compreende a natureza e o objectivo do trabalho que vai realizar.

Os grupos de trabalho devem ser pequenos para facilitar as actividades práticas e a participação individual deverá ser encorajada para dar ao estudante a oportunidade de usar e se familiarizar com as competências a adquirir. Quando se justifique, o formador poderá utilizar exercícios feitos em sala como evidências de avaliação.

Métodos e instrumentos de avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

Evidência escrita ou oral: tomando como base a sua família ou casos conhecidos explica algumas diferenças entre os valores e atitudes dos homens e mulheres e explica qual poderá ter sido a influência das instituições e da família na formação desses valores e atitudes. Tomando como base a sua família, comunidade ou local de trabalho explica ainda relações de poder existentes.

Resultado de Aprendizagem 2

Produto: O formando elabora um plano baseado em metas SMART, no qual especifica os objectivos e como vai alcançá-las a curto, médio e longo prazo. Igualmente deve dar indicação clara de que forma vai monitorizar a implementação do seu plano.

Resultado de Aprendizagem 3

Produto: Sendo apresentados diversos termos de referência/ anúncios de emprego o formando escolhe candidatar-se àquela que mais se alinha com o seu perfil e competências e elabora, por escrito, o seu CV completo e carta de apresentação para se candidatar a uma vaga/ emprego tendo em conta as boas práticas transmitidas. O formando deve ainda provar que conhece formas eficazes de procurar emprego apresentando oportunidades de emprego que tenha encontrado e demonstrar que sabe preparar-se de forma adequada para uma entrevista preenchendo de forma correcta a ficha de preparação fornecida.

Evidências através de simulação: Realização de uma entrevista onde o formando é avaliado de acordo com uma grelha de observação

Resultado de Aprendizagem 4

Evidência escrita ou oral: Dado uma vaga de emprego o formando identifica correctamente o papel esperado do trabalhador na organização e outras áreas com que terá de trabalhar para atingir os objectivos da organização. O formando deve ainda saber identificar correctamente comportamentos adequados no local de trabalho e práticas ou atitudes de um bom colaborador e quais os benefícios ou consequências de seguir ou não seguir os protocolos e comportamentos considerados adequados

Resultado de Aprendizagem 5

Evidência escrita: O formando demonstra compreensão sobre os conceitos de equipa, características de funcionamento de equipas, importância de gestão de emoções, da comunicação e do feedback em equipas e as estratégias de trabalho e fortalecimento das equipas de trabalho.

Demonstração: Os formandos demonstram numa actividade realizada em equipa que interagem com os restantes membros da equipa de acordo com as características essenciais que constam numa lista de verificação de comportamentos e atitudes desejáveis quando se trabalha em equipa

Resultado de Aprendizagem 6

Produto: O formando analisa os seus pontos fortes e fracos numa matriz e descreve aprendizagens ou oportunidades de desenvolvimento que identifica para si. O formando expõe uma situação adversa ou desafiante que superou de forma proactiva e resiliente e expõe ainda uma situação desafiante onde fracassou, identificando de que forma poderia ter usado os 3 “As” para se sair melhor

Simulação/dramatização: Numa dinâmica de grupo, onde os formandos são colocados em situações de tensão emocional ou de mudança necessária, o avaliador observa controlo emocional, proactividade e resiliência.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou centro de ensino para certificação de formandos 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 pela ANEP.

Referências consultadas

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. Kuczmarski, Thomas e Kuczmarski, 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 ANEP 2020

Este módulo é propriedade da ANEP e de uso exclusivo por instituições, por esta, acreditadas. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Diretor-geral da ANEP

2.2 Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais		
Descrição da Unidade de Competência: No final deste módulo o formando será capaz de: Identificar e caracterizar diferentes serviços e produtos financeiros existentes no mercado; elaborar um orçamento e demonstrar compreensão sobre gestão orçamental; identificar e caracterizar diferentes formas de financiamento para investimentos; Analisar a rentabilidade de investimentos; e demonstrar compreensão sobre como obter e gerir crédito.			
Código:	MO HG011004	Nível do QNQP:	4
Campo:	Habilidades Genéricas	Subcampo:	Habilidades para a Vida
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Identificar e caracterizar diferentes serviços e produtos financeiros existentes	a) Identifica e caracteriza os vários tipos de produtos e serviços financeiros existentes no mercado b) Reconhece diferentes provedores de serviços financeiros em Moçambique e explica como aceder aos seus serviços c) Enuncia as vantagens e desvantagens dos produtos e serviços financeiros formais e informais	Os serviços financeiros incluem os formais e os informais. De entre os formais encontram-se: as contas correntes, contas a prazo, empréstimos, leasing, serviços de poupança, serviços de operadoras móveis, correios, etc. Informais podem ser: clubes ou associações de poupança e crédito. Os provedores de serviços financeiros em Moçambique incluem: os bancos, operadoras móveis, microcréditos, correios Meios/Canais de distribuição de produtos e serviços podem incluir: viaturas, instalações físicas/balcões, ferramentas digitais ou redes de agentes
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita ou oral Evidência de que o formando sabe identificar e explicar os conteúdos expressos nos critérios de desempenho de a) a c).	
2. Elaborar um orçamento e demonstrar	a) Elabora um orçamento pessoal ou de negócio b) Explica as melhores práticas de gestão orçamental	Orçamento é o plano que inclui os custos e os rendimentos que a

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
compreensão sobre gestão orÇamental	Evidências Requeridas	pessoa/família/ actividade deverá gerar. As melhores práticas de gestão orÇamental incluem: auditar regularmente despesas e ganhos orÇamentados face ao real, estar atento a eventuais novas fontes de proveitos e gastos não orÇamentados, criar planos de contingência caso os proveitos estimados estejam abaixo do orÇamentado e/ou os gastos estejam acima do orÇamentado
	Produto O formando elabora um orÇamento pessoal ou de negócio usando dados reais ou hipotéticos e elabora um plano de gestão orÇamental segundo as melhores práticas	
3. Identificar e caracterizar diferentes formas de financiamento para investimentos	a) Explica o conceito de investimento b) Reconhece as diferentes fontes de financiamento disponíveis para investimento no negócio c) Descreve as vantagens e desvantagens de investimento por poupança e empréstimo d) Identifica possibilidades de apoio a pequenas e m�dias empresas	As fontes de financiamento de investimentos incluem entre outras: poupanças pessoais e da família, empréstimos bancários ou de microcrédito, linhas de créditos de sociedades e organizações de desenvolvimento, programas governamentais ou privados de fomento ou desenvolvimento.
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita ou oral Evidência de que o formando sabe identificar e explicar os conteúdos expressos nos cr�terios de desempenho de a) a d).	
4. Analisar a rentabilidade de investimentos	a) Calcula a rentabilidade de um investimento b) Compara a rentabilidade de várias opções de investimento c) Conhece o conceito de período de retorno d) Calcula o período de retorno de um investimento	A análise deve incluir os seguintes parâmetros: Rentabilidade e o período de retorno.
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita ou oral O formando deve calcular a rentabilidade de investimentos a partir de dados fornecidos de negócios reais ou imaginários e calcular, explicando o que significa, o respectivo período de retorno	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
5. Demonstrar compreensão sobre como obter e gerir crédito	a) Explica os principais requisitos para a obtenção de empréstimos b) Distingue um bom de um mau empréstimo c) Demonstra compreensão sobre o significado de utilizar crédito de forma responsável d) Descreve as implicações de mau uso do crédito	Os requisitos necessários normalmente incluem: ter capacidade de reembolso, garantias bancárias, ter documentação completa (ex. BI, NUIT, declaração de rendimentos, comprovativo de residência), ter conta bancária no banco, ter residência fixa e conhecida e legalidade do propósito do crédito Ser um bom ou mau empréstimo depende de: taxas de juro, períodos de reembolso, custos ou despesas bancárias, condições de amortização, penalizações de mora, capital creditado, prazo do empréstimo, período de graça, etc. Uso responsável do crédito significa entre outros cumprir com os prazos de amortização das prestações e aplicar o capital para o propósito descrito no contrato de celebração do empréstimo
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita ou oral Evidência de que o formando sabe identificar e explicar os conteúdos expressos nos critérios de desempenho de a) a d).	

Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais

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

A duração deste módulo é baseada no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos. O tempo total estimado para este módulo é de 20 horas, incluindo horas de contacto, avaliação e de trabalho independente.

Justificação do módulo

No final deste módulo o formando será capaz de gerir de forma mais eficaz as suas finanças pessoais. O formando irá aprender e reflectir sobre: como elaborar um orçamento e fazer a respectiva gestão, como analisar a rentabilidade de investimentos e que formas tem para os financiar, quais os diferentes tipos de produtos e serviços financeiros no geral disponíveis no mercado, onde os encontrar e quais as vantagens e desvantagens de usar serviços financeiros formais e informais. O formando irá ainda aprender a obter e gerir crédito de forma adequada e responsável.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

É muito importante que os conteúdos deste módulo sejam exemplificados com exemplos concretos da vida real. Os tópicos devem ser discutidos nas aulas, partindo da experiência dos formandos e devem ser providenciados casos de estudo para promover reflexão. Este módulo pode ser oferecido a quaisquer formandos que entram na educação profissional independentemente do ponto de entrada.

Resultado de Aprendizagem 1: (Nº de horas estimado: 4 horas)

Neste resultado de aprendizagem pretende-se que o formando reconheça os diferentes produtos e serviços financeiros disponíveis no mercado e seja capaz de indicar os possíveis provedores dos mesmos caso um dia pretenda usá-los. Deve ainda aprender que existem vários canais através dos quais os produtos e serviços estão geralmente disponíveis (ex. viaturas, instalações físicas/balcões, ferramentas digitais ou redes de agentes)

Os formandos devem explorar em conjunto os serviços financeiros formais e informais e discutir as principais características de cada um deles em termos de vantagens e desvantagens.

Resultado de Aprendizagem 2: (Nº de horas estimado: 4 horas)

No final deste resultado de aprendizagem o formando deverá ser capaz de explicar o que é um orçamento, para que serve e elaborar um orçamento pessoal e de um pequeno negócio. Deverá ainda ser capaz de explicar e aplicar as melhores práticas de gestão orçamental.

Resultado de Aprendizagem 3: (Nº de horas estimado: 4 horas)

O formando deve aprender a diferença entre despesa e investimento. O formando deve ser capaz de reconhecer como necessidades de investimento levam à busca de financiamento. Através de um caso de estudo o formador pode ilustrar como por exemplo os empréstimos bancários implicam taxas de juro e debater com os formandos alternativas mais económicas e as respectivas vantagens e desvantagens.

Resultado de Aprendizagem 4: (Nº de horas estimado: 4 horas)

O formando deve ser capaz de calcular a rentabilidade de um investimento e comparar a rentabilidade de várias opções de investimento para que possa tomar boas decisões de investimento ao longo da sua vida. Além disso, deve compreender e saber o calcular o período de retorno de um investimento. Os formandos devem aprender a diferenciar entre rentabilidade e lucro e compreender os objectivos do seu cálculo. Devem ser dados exemplos claros e reais de investimentos com que os formandos se possam relacionar facilmente e devem ser exploradas em conjunto as ilações que o seu cálculo poderá proporcionar no sentido de informar sobre se se deve ou não avançar com um investimento.

Resultado de Aprendizagem 5: (Nº de horas estimado: 4 horas)

O formando deve demonstrar compreensão sobre os requisitos mais comuns para a obtenção de um empréstimo e aprender a comparar diferentes opções de empréstimo caso queira ou necessite de recorrer a crédito ao longo da sua vida pessoal ou profissional/empresarial. O formador deve fomentar uma discussão sobre as implicações legais, económicas e sociais de um descaminho ou mau uso do empréstimo e o que significa utilizar crédito de forma responsável.

Os formandos poderão trocar experiências de pedido e obtenção de empréstimos, os requisitos que as diferentes instituições solicitaram e diferentes características desses empréstimos (ex. taxas de juro, condições de reembolso).

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O processo de ensino-aprendizagem deste módulo deve ser activo e centrado no estudante. Os estudantes terão de levar a cabo uma série de actividades contendo elementos de habilidades pessoais de comparação, interpretação, cálculo, como parte integrante das habilidades chave do módulo. Uma introdução, explicando as actividades a realizar será útil para assegurar que o estudante compreenda a natureza e o objectivo do trabalho que vai realizar.

Quando se justifique, o formador poderá utilizar exercícios feitos em sala como evidências de avaliação.

Métodos e instrumentos de avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

Evidência escrita ou oral: O formando deve identificar e distinguir correctamente os vários tipos de serviços e produtos financeiros, listar exemplos de possíveis provedores desses serviços e produtos, e enumerar vantagens e desvantagens dos vários serviços formais e informais. Expõe ainda correctamente canais alternativos de acesso a esses produtos ou serviços

Resultado de Aprendizagem 2

Produto: O formando deve elaborar um orçamento pessoal ou de negócio segundo dados reais ou hipotéticos seus, e explicar o respectivo plano de gestão orçamental

Resultado de Aprendizagem 3

Evidência escrita ou oral: Dá exemplos de investimentos, indica fontes de financiamento de investimentos distintas e vantagens e desvantagens para cada uma

Resultado de Aprendizagem 4

Evidência escrita ou oral: O formando deve calcular correctamente a rentabilidade de investimentos a partir de dados de investimentos reais ou imaginários e os respectivos períodos de retorno. Comparando os valores obtidos para os investimentos deve interpretar e recomendar o melhor investimento

Resultado de Aprendizagem 5

Evidência escrita ou oral: o formando identifica critérios relevantes para a escolha da melhor opção de crédito, e os requisitos mais comuns para obtenção de crédito. Deve indicar erros frequentes na gestão de créditos e implicações desse tipo de acções e práticas de utilização e gestão responsável de crédito que conhece

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou centro de ensino para certificação de formandos 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 da ANEP.

Referências consultadas

1. ANEP, UCPs de empreendedorismo, 2012
2. *South African Qualifications Authority (SAQA)* <http://allqs.saqa.org.za/117241>

© Copyright ANEP 2020

Este módulo é propriedade da ANEP e de uso exclusivo por instituições, por esta, acreditadas. Não

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

Título da Unidade de Competência	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais		
Descrição da unidade de competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, requeridas para comunicar em língua Inglesa de acordo com as necessidades pessoais e profissionais.			
Código:		Nível do QNPQ	4
Campo:	Habilidades Genéricas	Subcampo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	
Elementos de Competência	Critério de Desempenho		Contexto de Aplicação
1. Participar em interacções sociais	a) Usa uma variedade de estratégias de ouvir e falar para comunicar. b) As ideias principais são claramente distinguidas durante a interacção e são apoiadas por informação apropriada ao contexto e tópico em discussão.		O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente explícito nos critérios de desempenho. Situações: • Um para um • Em pares • Em grupo
	Evidências Requeridas		
	O candidato deve demonstrar a habilidade de manter uma interacção social sobre uma variedade de tópicos conhecidos. A sua participação deve ser apropriada à tarefa e natureza do grupo e promover a comunicação efectiva.		
2. Usar gramática e vocabulário apropriados	a) Usa perguntas para obter informação e clarificar o significado apropriadas ao contexto, para interactivar. b) Usa o conhecimento das estruturas e convenções da língua para formatar ou descodificar vocabulário ou construções não familiares.		Contexto inclui: partes do discurso; derivativas; palavras compostas; raízes; prefixos; sufixos; derivativas compostas; etimologia; sinónimo; antónimo; homónimo; homófono.
	Evidências Requeridas		
	Cada candidato deve participar em pelo menos duas discussões sobre diferentes tópicos directos e demonstrar evidencias de selecção apropriada de vocabulário e gramática.		
3. Usar linguagem culturalmente apropriada			O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente explícito nos critérios de desempenho. Situações: • Um para um • Em pares • Em grupo Forma: oral e escrita.
	Evidências Requeridas		
	O candidato deve demonstrar consciência e habilidade para identificar e usar a linguagem que não é ofensiva para os outros.		

2.4. Solicitar e providenciar serviços relacionadas com o trabalho, em língua Inglesa

Título da Unidade de Competência	Solicitar e providenciar serviços relacionadas com o trabalho, em língua Inglesa		
Descrição da unidade de competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, requeridas para solicitar e providenciar serviços relacionadas com o trabalho.			
Código:		Nível do QNPQ	4
Campo:	Habilidades Genéricas	Subcampo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	
Elementos de Competência	Critério de Desempenho		Contexto de Aplicação
1. Usar estratégias apropriadas para participar em discussões	a) Explora uma variada gama de linguagem simples para lidar com a maior parte das situações que podem surgir no trabalho. b) Gere trocas simples e rotineiras sem esforço c) Faz contribuições no grupo de trabalho apropriadas à tarefa e natureza do grupo e promove comunicação efectiva e de trabalho em grupo.		O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente explícito nos critérios de desempenho. Situações: • Um para um • Em pares • Em grupo
	Evidências Requeridas		
	O candidato deve demonstrar a habilidade de participar em interacções numa variedade de tópicos conhecidos. A sua participação deve ser apropriada à tarefa e natureza do grupo e promove comunicação efectiva e de trabalho em grupo.		
2. Usar estratégias apropriadas para fazer uma apresentação oral	a) Usa meios ilustrativos para promover a compreensão no processo de comunicação, que são apropriados ao tópico, audiência e contexto. b) Organiza o discurso numa forma que faz com que os seus significados e propósitos são acessíveis para todos os ouvintes.		O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente explícito nos critérios de desempenho. Situações: • Em grupo
	Evidências Requeridas		
	O candidato deve demonstrar a habilidade de preparar e fazer apresentações curtas de acordo com os critérios de desempenho a) e b).		
3. Usar gramática e vocabulário apropriados e características paralinguísticas	a) Selecciona palavras, uso da linguagem, símbolos, linguagem corporal, figuras e tom de voz para produzir o impacto adequado na audiência.		O contexto de aplicação deste elemento de competência está totalmente

	b) O significado do que fala, é apoiado pelo uso apropriado de uma variedade de estruturas de frases, pausas, entoação, ritmo e esforço.	explícito nos critérios de desempenho. Situações: • Em grupo
	Evidências Requeridas	
	O candidato deve demonstrar a habilidade de preparar e fazer apresentações curtas de acordo com os critérios de desempenho a) e b).	

2.5. Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa

Título da Unidade de Competência	Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa		
Descrição da unidade de competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, requeridos para compreender anúncios, e compreender e escrever instruções (Exemplo: manuais de instalação ou manutenção).			
Código:		Nível do QNPQ	4
Campo:	Habilidades Genéricas	Subcampo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	
Elementos de Competência	Critério de Desempenho		Contexto 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
	Evidências Requeridas		Formas literárias: revistas, manuais de instrução, brochuras, prospectos, material de divulgação, sinais públicos, anúncios, embalagem e rotulagem de mercadorias, cartas de negócios e profissionais, ensaios, memorandos, relatórios e artigos.
	O candidato deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos de géneros de leitura.		Especializado: relacionado com a área vocacional
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.
	Evidências Requeridas		
	O candidato deve demonstrar uma compreensão providenciando as respostas apropriadas a cada tarefa.		

2.6. Produzir materiais escritos na língua Inglesa

Título da Unidade de Competência	Produzir materiais escritos na língua Inglesa		
Descrição da unidade de competência: O candidato adquire competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, requeridas para compreender e escrever faxes, cartas, memos, e-mail, relatórios etc..			
Código:		Nível do QNPQ	4
Campo:	Habilidades Genéricas	Subcampo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	
Elementos de Competência	Critério de Desempenho		Contexto de Aplicação
1. Preparar-se para produzir textos vocacionais específicos escritos na língua Inglesa	a) Identifica o objectivo de textos. b) Identifica o contexto de textos. c) Identifica definições e significados especializados.		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.		
2. 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: ▪ Descrições ▪ Narrativas ▪ Diários ▪ Ensaios ▪ Relatórios ▪ Cartas ▪ Folhetos
	Evidências Requeridas		
	Os candidatos devem demonstrar habilidade de produzir uma variedade de textos específicos da sua área vocacional.		

2.7. Resolver problemas de crescimento exponencial.

Título da Unidade de Competência		Resolver problemas de crescimento exponencial.	
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o candidato fica apto a resolver problemas de diferentes áreas, tais como Biologia, Economia ou Geografia, em que um fenómeno cresce ou decresce de forma exponencial.			
Código:	UC HG034001171	Nível do QNQP:	4
Campo:	Habilidades Genéricas	Subcampo:	Matemática
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	
Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	CrITÉRIOS de Desempenho		Contextos de Aplicação
1. Efectuar cálculos de crescimento exponencial.	a) Calcula potências de expoente inteiro ou fraccionário aplicando as propriedades das potências. b) Usa a tecla y^x da máquina calcular para calcular uma potência de expoente qualquer.		• Propriedades das potências. • Máquina de calcular.
	Requisitos de Evidência		
	Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato aplica as propriedades das potências para calcular potências simples de expoente inteiro ou fraccionário. Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular uma potência de expoente qualquer usando a tecla y^x da máquina de calcular.		
2. Representar graficamente funções exponenciais.	a) Representa graficamente uma função exponencial de base maior do que 1. b) Representa graficamente uma função exponencial de base compreendida entre 0 e 1.		• Sistema de eixos cartesianos. • Papel quadriculado.
	Requisitos de Evidência		
	Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de representar graficamente funções exponenciais de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.		
3. Resolver equações e inequações exponenciais simples.	a) Resolve gráfica e analiticamente equações exponenciais simples. b) Resolve gráfica e analiticamente inequações exponenciais simples de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.		• Sistema de eixos cartesianos. • Papel quadriculado.
	Requisitos de Evidência		

	Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver gráfica e analiticamente equações e inequações exponenciais de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.	
4. Resolver problemas práticos de crescimento exponencial.	a) Traduz um problema em termos de função, equação ou inequação exponencial.	Problemas conducentes a funções, equações ou inequações exponenciais, por exemplo de Biologia, Geografia ou Economia.
	b) Resolve o problema e discute a solução.	
	Requisitos de Evidência Para o critério de desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de traduzir para linguagem matemática enunciados de problemas simples relacionados com crescimento exponencial. Para o critério de desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver os problemas acima referidos e de interpretar e discutir o resultado obtido.	

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do Módulo: Resolver problemas de crescimento exponencial

Número do Módulo: MO HG 03 4001

Data de Validação:

Nível do QNQP: 04

Valor de Crédito: 02

Pré requisito de Entrada: Módulos MO HG 03 3001 e MO HG 03 3002

Introdução do Módulo: Neste módulo o candidato fica apto a resolver problemas de diferentes áreas, tais como Biologia, Economia ou Geografia, em que um fenómeno cresce ou decresce de forma exponencial. Para tal, é necessário que o candidato tenha os conhecimentos para efectuar cálculos no conjunto dos números reais e representar pontos num sistema de eixos cartesianos.

Resumo dos Resultados de Aprendizagem:

1. Efectua cálculos de crescimento exponencial
2. Representa graficamente funções exponenciais.
3. Resolve equações e inequações exponenciais simples.
4. Resolve problemas práticos de crescimento exponencial.

Título do Módulo: Resolver problemas de crescimento exponencial

Resultado de Aprendizagem 1: Efectuar cálculos de crescimento exponencial.

CrITÉrios de Desempenho:

- (a) Calcula potências de expoente inteiro ou fraccionário aplicando as propriedades das potências.
- (b) Usa a tecla y^x da máquina de calcular para calcular uma potência de expoente qualquer.
-

Âmbito de Aplicação: Propriedades das potências.
Máquina de calcular

Evidências Requeridas:

Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato aplica as propriedades das potências para calcular potências simples de expoente inteiro ou fraccionário.

Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular uma potência de expoente qualquer usando a tecla y^x da máquina de calcular.

Título do Módulo: Resolver problemas de crescimento exponencial

Resultado de Aprendizagem 2: Representar graficamente funções exponenciais.

Critérios de Desempenho:

- (a) Representa graficamente uma função exponencial de base maior do que 1.
- (b) Representa graficamente uma função exponencial de base compreendida entre 0 e 1.
-

Âmbito de Aplicação: Sistemas de eixos cartesianos.
Papel quadriculado.

Evidências Requeridas: Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de representar graficamente funções exponenciais de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.

Título do Módulo: Resolver problemas de crescimento exponencial

Resultado de Aprendizagem 3: Resolver equações e inequações exponenciais simples.

CrITÉRIOS de Desempenho:

(a) Resolve gráfica e analiticamente equações exponenciais simples.

(b) Resolve gráfica e analiticamente inequações exponenciais simples de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.

Âmbito de Aplicação: Sistemas de eixos cartesianos.

Papel quadriculado.

Evidências Requeridas: Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver gráfica e analiticamente equações e inequações exponenciais de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.

Título do Módulo: Resolver problemas de crescimento exponencial

Resultado de Aprendizagem 4: Resolver problemas práticos de crescimento exponencial.

Critérios de Desempenho:

- (a) Traduz um problema em termos de função, equação ou inequação exponencial.
- (b) Resolve o problema e discute a solução.
-

Âmbito de Aplicação: Problemas conducentes a funções, equações ou inequações exponenciais, por exemplo de Biologia, Geografia ou Economia.

Evidências Requeridas:

Para o critério de desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de traduzir para linguagem matemática enunciados de problemas simples relacionados com crescimento exponencial.

Para o critério de desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de resolver os problemas acima referidos e de interpretar e discutir o resultado obtido.

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte das especificações do módulo constitui um guia de apoio. Nenhuma das secções destas Informação complementar tem carácter obrigatório.

Horas Normativas:

O tempo estimado para aquisição das capacidades, conhecimento e habilidades deste módulo é de 20 horas normativas.

Propósito:

Este módulo tem como principal objectivo desenvolver e aprofundar as aptidões do candidato no que respeita à resolução de problemas de várias áreas de conhecimento em que o crescimento é exponencial. No MO HG 03 3001, o candidato já adquiriu algumas competências relacionadas com a construção de gráficos e a resolução de problemas do dia-a-dia que levam a funções, equações ou inequações quadráticas. Agora, no presente módulo, o candidato fica apto a resolver problemas de várias áreas do conhecimento que levam a funções, equações ou inequações exponenciais.

Este módulo tem ainda como objectivo desenvolver e aprofundar as aptidões do candidato no que respeita à interpretação dum enunciado e a sua tradução por uma função exponencial.

Guião do Conteúdo e Contexto:

O presente módulo aborda as seguintes competências essenciais:

- efectuar cálculos de crescimento exponencial;
- representar graficamente funções exponenciais;
- resolver equações e inequações exponenciais simples;
- resolver problemas práticos de crescimento exponencial.

Em qualquer um dos casos, recomenda-se que se tratem situações concretas de várias áreas do conhecimento, em particular da área profissional do candidato.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 1:

O candidato deve efectuar cálculos de crescimento exponencial manualmente, quando se trata de bases inteiras ou fraccionárias simples (por exemplo 1, $\frac{1}{2}$, 3, $\frac{1}{3}$) ou com máquina de calcular quando se trata de bases decimais. Pode-se usar exemplos práticos como por exemplo:

uma população de bactérias cresce de acordo com a lei $N(t) = 1000.(0,2)^t$ onde t é o tempo em minutos.
Quantas bactérias haverá passados 3 minutos? 15 minutos?

Para o Resultado de Aprendizagem nº 2:

O candidato deve construir o gráfico de funções exponenciais em papel quadriculado, com bases maiores do que 1, por exemplo 2 e 3, e com bases entre 0 e 1, por exemplo $\frac{1}{2}$ e $\frac{2}{3}$. O candidato deve ser encorajado a escolher uma escala adequada e a construir os gráficos com muito cuidado, de modo a poder utilizar esses gráficos para resolver equações e inequações. Deverá também observar as principais semelhanças e diferenças entre gráficos, de acordo com o valor da base.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 3:

O candidato deve resolver equações e inequações exponenciais simples, do tipo $a^x = b$, $a^x > b$, $a^x \leq b$, em primeiro lugar graficamente. Para tal, poderá utilizar os gráficos construídos anteriormente, mas também construir novos gráficos. No caso das inequações, o candidato deverá observar as diferenças na resolução das inequações com exponenciais de base maior do que 1 e com base entre 0 e 1, de modo a entender a diferença entre as resoluções analíticas nos dois casos.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 4:

O candidato deve traduzir um enunciado por uma função, uma equação ou uma inequação e exponencial, resolver o problema e interpretar a solução.

Exemplo 1

Uma cultura de bactérias evolui segundo a função logística de crescimento

$$y = \frac{1,25}{1 + 0,25 \cdot e^{-0,4t}}, t \geq 0$$

onde y representa o peso da cultura em gramas e t o tempo em horas. Determine:

- o peso inicial da cultura;
- o peso da cultura depois de: (i) uma hora; (ii) cinco horas;
- depois de quanto tempo o peso será igual a 1,145 gramas.

Exemplo 2

Para estudar o mercado dum determinado produto, pode-se introduzir a sua função de procura, que exprime a relação entre a quantidade procurada Q e o preço p aplicado num determinado mercado.

A função de procura do algodão nos Estados Unidos para o período 1915-1929 é dado, segundo Henry

Schultz, por $Q = \frac{0,59}{p^{0,49}}$.

- Qual é o valor da procura se o preço for 20? 40? 53,56? (Dê os resultados com a precisão de 10^{-3}).
- Qual é o preço se a procura for 0,15? 0,22? 0,3?
- Estude as variações e represente graficamente a função $Q = f(p)$.

Procedimentos de Avaliação

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.1:

Teste escrito, individual, na presença do avaliador, em que o candidato:

- efectua três cálculos envolvendo exponenciais de base simples manualmente, diferentes daqueles feitos nas aulas;
- efectua três cálculos envolvendo exponenciais de base decimal ou fraccionária usando a máquina de calcular, diferentes daqueles feitos nas aulas.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº 2:

Teste escrito, individual, na presença do avaliador, em que o candidato representa graficamente, em papel quadriculado uma função exponencial de base maior que um e outra de base entre 0 e 1. Deverão ser avaliadas: a escolha da escala, a precisão da determinação e colocação dos pontos, a clareza do gráfico obtido.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº 3:

Teste escrito, individual, na presença do avaliador, em que o candidato:

- resolve graficamente, em papel quadriculado, duas equações exponencial;
- resolve analiticamente 2 equações exponenciais;
- resolve graficamente, em papel quadriculado uma inequação exponencial de base maior que um e outra de base entre 0 e 1;
- resolve analiticamente duas inequações exponenciais de base maior que um e duas de base entre 0 e 1.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº 4:

Teste escrito, individual, na presença do avaliador, em que o candidato resolve dois problemas práticos conducente a um gráfico, uma equação e/ou uma inequação exponencial.

Referências:

1. Matemática – Manual II – BUSCEP – Universidade Eduardo Mondlane, Moçambique, 1996
2. Huillet D. (2007) – Apontamentos não publicados para as aulas de Matemática na Biologia – Maputo: UEM.
3. Barra R., Bloch C., Burgaud J. & Malaval J. (1989). *Mathématiques, Terminales A₁B*. Paris: Nathan.
4. Referencial de Competências - Chave – Educação e Formação de Adultos” – Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos (ANEFA) – Portugal
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – PIREP – Mozambique, 1st Edition, June 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
7. Directrizes e Regulamentos para a Avaliação Curriculares – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
8. Langa H. (2010). *Matemática 10ª classe*. Maputo: Plural Editores

© Copyright PIREP 2016

Este módulo é propriedade da ANEP e de uso exclusivo das instituições, por esta, acreditadas. Não deve ser usado para outros fins sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP.

2.8. Resolver problemas de Estatística

Título da Unidade de Competência		Resolver problemas de Estatística.	
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o candidato fica apto a resolver problemas de diferentes áreas, em particular da sua área profissional, usando conhecimentos de Estatística.			
Código:	UC HG03402171	Nível do QNQP:	4
Campo:	Habilidades Genéricas	Subcampo:	Matemática
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Representar e analisar um conjunto de dados estatísticos.	a) Organiza dados estatísticos em tabelas ou diagramas. b) Calcula frequências absolutas e relativas. c) Interpreta dados estatísticos organizados em tabela ou diagrama.	- Diferentes tipos de representações gráficas. - Cálculo de frequências. - Máquina de calcular. - Papel quadriculado.
	Requisitos de Evidência	
	Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato representa dados estatísticos por meio duma tabela ou dum diagrama de barras.	
	Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular as frequências absolutas e relativas duma série de dados estatísticos, usando a máquina de calcular.	
2. Calcular elementos característicos duma série estatística.	Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de interpretar dados estatísticos organizados numa tabela ou representados num diagrama de barras.	Fórmulas dos elementos característicos duma série estatística.
	a) Calcula a média, a mediana e a moda duma série estatística. b) Calcula as medidas de dispersão duma série estatística. c) Interpreta os resultados calculados em a) e b)	

Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Requisitos de Evidência	- Máquina de calcular. - Papel quadriculado.
	Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular a média, a moda e a mediana duma série estatística.	
	Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular a variância, o desvio médio e o desvio padrão duma série estatística.	
3. Resolver problemas práticos aplicando conhecimentos de Estatística.	Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de interpretar os resultados obtidas em a) e b).	- Diferentes tipos de representações gráficas. - Cálculo de frequências. - Fórmulas dos elementos característicos duma série estatística. - Máquina de calcular. - Papel quadriculado.
	a) Recolhe dados estatísticos, organiza-os em tabela e representa-os em diagrama. b) Calcula os elementos característicos da série obtida em a) e interpreta os resultados.	
	Requisitos de Evidência	
	Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de recolher dados estatísticos e de usar os seus conhecimentos para os organizar e interpretar.	
	Para o critério de desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de recolher dados estatísticos da sua área profissional.	
	Para o critério de desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de aplicar os seus conhecimentos estatísticos aos dados recolhidos e de interpretar e discutir o resultado obtido.	

INFORMAÇÃO GERAL DO MÓDULO

Título do Módulo: Resolver problemas de Estatística

Número do Módulo: MO HG 03 4002

Data de Validação:

Nível do QNQP: 04

Valor de Crédito: 02

Pré requisito de Entrada: Módulo MO HG 03 4001

Introdução do Módulo: Neste módulo o candidato fica apto a resolver problemas de diferentes áreas, em particular da sua área profissional, usando conhecimentos de Estatística. Para tal, é necessário que o candidato tenha os conhecimentos para representar dados em tabelas e gráficos e efectuar cálculos com números reais.

Resumo dos Resultados de Aprendizagem:

1. Representar e analisar um conjunto de dados estatísticos.
2. Calcular elementos característicos duma série estatística.
3. Resolver problemas práticos aplicando conhecimentos de Estatística.

Título do Módulo: Resolver problemas de Estatística

Resultado de Aprendizagem 1: Nesta unidade o candidato fica apto a representar e analisar um conjunto de dados estatísticos.

Critérios de Desempenho:

- (a) Organiza dados estatísticos em tabelas ou diagramas.
 - (b) Calcula frequências absolutas e relativas.
 - (c) Interpreta dados estatísticos organizados em tabela ou diagrama.
-

Âmbito de Aplicação:

Diferentes tipos de representações gráficas.
Cálculo de frequências.
Máquina de calcular.
Papel quadriculado.

Evidências Requeridas:

Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato representa dados estatísticos por meio de uma tabela ou de um diagrama de barras.

Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular as frequências absolutas e relativas de uma série de dados estatísticos, usando a máquina de calcular.

Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de interpretar dados estatísticos organizados em uma tabela ou representados em um diagrama de barras.

Título do Módulo: Resolver problemas de Estatística

Resultado de Aprendizagem 2: Nesta unidade o candidato fica apto a calcular elementos característicos duma série estatística.

CrITÉRIOS de Desempenho:

(a) Calcula a média, a mediana e a moda duma série estatística.

(b) Calcula as medidas de dispersão duma série estatística.

(c) Interpreta os resultados calculados em a) e b).

Âmbito de Aplicação: Fórmulas dos elementos característicos duma série estatística.

Máquina de calcular.

Papel quadriculado.

Evidências Requeridas:

Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular a média, a moda e a mediana duma série estatística.

Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de calcular a variância, o desvio médio e o desvio padrão duma série estatística.

Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o candidato é capaz de interpretar os resultados obtidas em a) e b).

Título do Módulo:**Resolver problemas de Estatística**

Resultado de Aprendizagem 3:

Nesta unidade o candidato fica apto a resolver problemas práticos aplicando conhecimentos de Estatística.

Critérios de Desempenho:**(a)**

Recolhe dados estatísticos, organiza-os em tabela e representa-os em diagrama.

(b)

Calcula os elementos característicos da série obtida em a) e interpreta os resultados.

Âmbito de Aplicação:

Diferentes tipos de representações gráficas.

Cálculo de frequências.

Fórmulas dos elementos característicos duma série estatística.

Máquina de calcular.

Papel quadriculado.

Evidências Requeridas:

Para o critério de desempenho a): Evidência escrita de que o candidato é capaz de recolher dados estatísticos da sua área profissional.

Para o critério de desempenho b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de aplicar os seus conhecimentos estatísticos aos dados recolhidos e de interpretar e discutir o resultado obtido.

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte das especificações do módulo constitui um guia de apoio. Nenhuma das secções destas Informação complementar tem carácter obrigatório.

Horas Normativas:

O tempo estimado para aquisição das capacidades, conhecimento e habilidades deste módulo é de 20 horas normativas.

Propósito:

Com este módulo o candidato fica apto a recolher dados, organizá-los, calcular os elementos característicos da série obtida e analisá-los de modo a tomar decisões em problemas ligados a várias áreas do conhecimento, em particular à sua área profissional.

Guião do Conteúdo e Contexto:

Prevê-se que o candidato já esteja familiarizado com a organização duma pequena série de dados e a sua representação por meio de gráficos e diagramas (MO HG 03 2001). Neste módulo aprende a lidar com séries mais numerosas.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 1:

O candidato deve ser capaz de organizar uma série de mais de 100 dados, agrupando-os em classes, e de representá-los sob forma duma tabela e dum diagrama, por exemplo um diagrama de barras. Também deve ser capaz de calcular as frequências absolutas, relativas e acumuladas usando essa tabela. A abordagem deve ser essencialmente prática. Por exemplo, dá-se ao candidato uma série de dados tirados dum determinado contexto da sua área vocacional específica, e pede-se que:

- em função dos dados fornecidos, forme classes relevantes no contexto do problema;
- construa uma tabela indicando para cada classe as frequências absolutas, relativas e acumuladas;
- represente os dados obtidos num diagrama da sua escolha.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 2:

O candidato deve ser capaz de calcular a média, a mediana e a moda duma série estatística. Deve também comparar os resultados obtidos e interpretá-los no contexto do problema.

O candidato também deverá calcular e interpretar as medidas de dispersão (desvio médio e desvio padrão) dessas séries estatísticas.

Deve-se dar importância à interpretação dos resultados obtidos, de modo a evitar que o candidato efectue cálculos que não fazem sentido para ele.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 3:

O candidato deve recolher dados da sua área vocacional, organizá-los e analisá-los usando os conhecimentos adquiridos.

Abordagem para Geração de Evidência

A abordagem para geração de evidência é essencialmente escrita, em que se avalia essencialmente o produto.

Procedimentos de Avaliação

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.1:

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, com formulário próprio em que o candidato:

- organiza uma série de pelo menos 100 dados numa tabela, criando classes adaptadas à situação;
- calcula as frequências absolutas e relativas dessa série de dados;
- representa esses dados sob forma dum gráfico adaptado à situação;
- interpreta uma série de dados estatísticos dados sob forma de tabela ou de diagrama.

Em relação ao Resultados de Aprendizagem nº.2:

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, em que o candidato:

- calcula a média, a moda e a mediana de duas séries estatísticas, uma com dados pontuais e outra com dados agrupados em classes, e interpreta os resultados obtidos;
- calcula o desvio-médio e o desvio-padrão de duas séries estatísticas, uma com dados pontuais e outra com dados agrupados em classes, e interpreta os resultados obtidos.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.3:

Projecto integrado, em que o candidato elabora um relatório de recolha, registo, interpretação e apresentação de dados, usando todas as capacidades e conhecimentos relacionados com este resultados de aprendizagem. Este relatório deverá:

- conter uma efectiva apresentação e correcta interpretação dum conjunto de dados, num modo apropriado;
- seguir convenções no que respeita à apresentação de dados;
- avaliar decisões sobre a interpretação e a apresentação dos dados;
- examinar as actuais ou possíveis fontes de erro nos procedimentos de recolha e no processo de registo;
- analisar os efeitos dos erros acima indicados.

Progressão

Após a conclusão deste módulo, o candidato pode aceder a qualquer nível de estudo ou actividade profissional que tenha como requisito a recolha, organização, representação e interpretação de dados.

Referências:

1. “Working with numbers in various contexts” – SAQA US ID – 7447 – South Africa
2. “Use mathematics to investigate and monitor the financial aspects of personal, business, national and international issues” – SAQA US ID – 7468 – South Africa
3. Matemática – Manual II – BUSCEP – Universidade Eduardo Mondlane, Moçambique, 1996
4. Manual on Developing and Registering Units of Competency – PIREP – Mozambique, 1st Edition, June 2008
5. Langa H. (2010). *Matemática 10ª classe*. Maputo: Plural Editores

© Copyright PIREP 2016

Este módulo é propriedade da ANEP e de uso exclusivo das instituições, por esta, acreditadas. Não deve ser usado para outros fins sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP.

2.9. Produzir textos escritos e orais de carácter utilitário e informativo

Título da Unidade de Competência		Produzir textos escritos e orais de carácter utilitário e informativo			
Descrição da Unidade de Competência: O candidato deve, fazer a leitura e produzir um texto explicativo perante esquemas dados; apresentar um currículo bem redigido na comunicação com instituições; elaborar cartas de apresentação que acompanhem o currículo; redigir cartas formais com finalidades diversas e redigir avisos de vária natureza. No contexto da oralidade, ao longo do módulo, fazer apresentações orais e intervir em debates relacionados com as apresentações.					
Código:	UC HG044001191	Nível QNQP	4		
Campo:	Habilidades Genéricas	Subcampo:	Português		
Data de registo:		Data de Revisão:			
Elementos de Competência		Critérios de desempenho		Conteúdos de Aplicação	
1. Produzir um texto explicativo a partir de um esquema		a. Lê um esquema; b. Ordena as informações de um esquema, c. Redige um texto explicativo a partir de um esquema		Leitura de esquemas e produção de textos explicativos.	
		Evidências Requeridas			
		Evidência oral de que o formando é capaz de produzir textos explicativos a partir de um esquema complexo.			
2. Escrever um currículo e cartas formais		a. Escreve um currículo; b. Redige uma carta de apresentação; c. Elabora cartas formais para diversas finalidades.		Relação entre a carta de apresentação e um currículo. Produção de cartas para: reclamar, prestar serviços, solicitar materiais.	
		Evidências Requeridas			
		Evidência oral e escrita de que o formando é capaz de candidatar-se para o emprego apresentando um currículo e a respectiva carta de apresentação; distinguir carta de apresentação de outras cartas formais.			
3. Apresentar uma conferência respeitando as regras da oralidade		a. Identifica um tema a expor, indicando a sua pertinência; b. Elabora um plano de exposição; c. Organiza a exposição, produzindo slides; d. Expõe oralmente uma conferência em 10 minutos, respeitando as regras da oralidade.		Actividade coordenada no início do módulo, visando uma preparação dos formandos para as apresentações. O objectivo é munir os formandos de capacidade para uma apresentação oral. Sempre que possível, os formandos deverão fazer as apresentações usando	

		Slides.
	Evidências Requeridas Evidência oral de que o formando é capaz de apresentar uma conferência, de acordo com as regras da oralidade.	
4. Produzir avisos	a. Indica a utilidade de um Aviso, no quotidiano profissional; b. Produz avisos orais e escritos	Aplicável no quotidiano profissional e social.
	Evidências Requeridas	
	Evidência oral ou escrita de que o formando é capaz de produzir avisos e identificar a intencionalidade de comunicação subjacente no aviso.	

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo:

Este módulo visa desenvolver no formando competência para a leitura de esquemas e explicação escrita; apresentar currículos bem escritos e cartas formais de natureza vária, para além de textos de chamada de atenção como o Aviso. A oralidade será desenvolvida por conferências, organizadas no início do módulo, distribuindo temas pelos formandos, que os apresentarão em dez minutos ao longo das aulas.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os professores deverão organizar esquemas vários para a leitura em aula. A produção do texto explicativo poderá ser feita em trabalho individual como trabalho para casa. Os currículos e as cartas de acompanhamento produzidas poderão ser lidas em aula. As apresentações orais deverão ser programadas, de modo a que cada formando apresente o seu tema.

A gramática associada ao módulo, apresenta uma progressão lógica, funcionando como um instrumento de trabalho para uma comunicação competente. Havendo necessidade, para uma melhor compreensão dos formandos, o professor introduzirá os conteúdos gramaticais julgados relevantes.

Resultado de aprendizagem 1

Produção de textos explicativos a partir de esquemas. Sempre que possível, os esquemas a apresentar deverão estar relacionados com a área de formação do formando.

Resultado de aprendizagem 2

Os formandos deverão escrever o seu currículo e a carta de acompanhamento, obedecendo às regras aprendidas; escrever cartas formais abordando assuntos vários, dirigidas a diferentes entidades. Usar formas de tratamento adequadas a contextos diversificados.

Resultado de aprendizagem 3

Expor oralmente, em 10 minutos, um tema, usando linguagem gestual, entoação, ritmo, tom, pausas, altura da voz, adequados.

Resultado de aprendizagem 4

Os formandos identificam situações para a produção de avisos e produzem o texto, respeitando aspectos como a mancha gráfica e o tipo de linguagem.

Bibliografia consultada

1. MONTEIRO, Manuela Matos, Como tirar apontamentos e fazer esquemas, Porto, Porto Editora, 2002
2. VIEIRA, José, Cartas Comerciais em Português, Porto Editora, 1988
3. ORTEGA, Wenceslao, *Redaction y Composition, Técnicas y Práticas*, México e outras, 1986
4. HUGUET, Catherine, *Como Redigir um Curriculum Vitae*, Mem Martins, Europa América, 1990

2.10. Interpretar e produzir textos orais e escritos respeitando técnicas e convenções da escrita

Título da Unidade de Competência		Interpretar e produzir textos orais e escritos respeitando técnicas e convenções da escrita			
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o candidato deve ser capaz de demonstrar competência na produção de textos administrativos e textos normativos e produzir textos expositivos-explicativos relacionados com a sua área de formação, usando o rigor científico na sua produção					
Código:	UC HG044002191	Nível QNQP	4		
Campo:	Habilidades Genéricas	Subcampo:	PORTUGUÊS		
Data de registo:		Data do registo:			
Elementos de Competência		Critérios de desempenho		Conteúdos de Aplicação	
1. Produzir enunciados de textos administrativos		a. Identifica um texto como Circular e as circunstâncias da sua elaboração; b. Elabora uma Circular; c. Distingue um Relatório descritivo de um Relatório técnico; d. Redige um Relatório Descritivo; e. Redige um Relatório Técnico		Contexto profissional: comunicação Os textos administrativos são a Circular e o Relatório	
		Evidências requeridas			
		Evidência escrita de que o formando comunica adequadamente uma informação; elabora relatórios, distinguindo o relatório descritivo do relatório técnico.			
2. Produzir um Regulamento		a. Caracteriza o Regulamento como instrumento que dita normas para a vida colectiva; b. Produz um Regulamento		Contexto social e profissional	
		Evidências requeridas			
		Evidência escrita de que o formando indica as circunstâncias para a elaboração de um regulamento e produz um regulamento.			
3. Produzir um texto expositivo- explicativo		a. Identifica as ideias principais num texto expositivo-explicativo; b. Caracteriza os processos de exposição e de explicação de um texto expositivo-explicativo; c. Produz textos expositivos-explicativos sobre temas da sua área de formação ou temas da actualidade		Contexto social e profissional	
		Evidências requeridas			
		Evidência escrita de que o formando selecciona as ideias essenciais de um texto expositivo-explicativo, identifica segmentos expositivos e segmentos explicativos, produzindo um texto.			

--	--	--

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo:

Este módulo visa desenvolver no formando competência para a escrita de textos administrativos comuns no sector empresarial e textos expositivos- explicativos, visando explicar/ fazer compreender.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos deverão ser munidos de exemplos de textos a tratar, analisando-os quanto à estrutura, para posterior elaboração em realidades específicas da sua área de formação.

A gramática associada ao módulo, apresenta uma progressão lógica, funcionando como um instrumento de trabalho para uma comunicação competente. Havendo necessidade, para uma melhor compreensão dos formandos, o professor introduzirá os conteúdos gramaticais julgados relevantes.

Resultado de aprendizagem 1

Identificadas as várias situações em que se enviam circulares, os formandos identificam algumas e elaboram o texto.

Os professores deverão explicar a diferença entre um relatório descritivo e um relatório técnico e levar os formandos a produzir um relatório apropriado à sua área de formação.

Resultado de aprendizagem 2

Os formandos identificam o Regulamento como um texto normativo e elaboram um regulamento simples – ex: para a biblioteca da escola, para uso da sala de informática ou outras situações.

Resultado de aprendizagem 3

O formando reconhece no texto expositivo-explicativo um texto que visa apresentar uma questão. Quem expõe quer ser compreendido e, para alcançar este objectivo, os formandos devem usar meios que, na circunstância concreta, expliquem uma situação, numa mensagem eficazmente inteligível e aceitável, apresentando segmentos expositivos e segmentos explicativos.

Bibliografia consultada

1. PINHEIRO, Eduardo, *Manual de Correspondência familiar*, Porto
2. NASCIMENTO, Zacarias, PINTO, José Manuel de Castro, *A Dinâmica da Escrita – Como escrever com êxito*, Lisboa, Plátano Editora, 2005

3 Módulos de Habilidades Obrigatórias

3.1 Operar com as leis e regulamentos do sector financeiro

Unidade de Competência Padrão:		Operar com as leis e regulamentos do sector financeiro	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades práticas por forma a entenderem o contexto regulatório e jurídico do setor financeiro e de seguros em Moçambique	
Código:	UCADG0150	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Direito Bancário
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1 Aplicar princípios jurídicos fundamentais para o licenciamento de operações de bancos e seguradoras, proteção de clientes e transparência	a) Descreva as exigências legais para o estabelecimento e funcionamento de bancos e seguradoras em Moçambique. b) Descreva o papel dos reguladores do sector de seguros e da banca c) Explica a conformidade e compliance bancário e de seguros na prevenção e combate a lavagem de dinheiro e combate ao financiamento ao terrorismo d) Interpreta os instrumentos legais para a supervisão do sector bancário e de seguros e) Explica o enquadramento jurídico para fintechs e novas tecnologias no setor financeiro.		Contexto:Aplicável na elaboração de contratos bancários e de seguros, proteção de dados e clientes e resolução de conflitos Meios de trabalho: Artigos, regulamentos do Banco de Moçambique, regulamento do Instituto de supervisão de seguros
	Evidências Requeridas		

	<u>Evidência de Desempenho:</u> • Descreve os requisitos para o licenciamento de bancos e seguradoras • Descreva clientes de alto risco na prevenção do BCFT • Explica as leis sobre prevenção a fraudes bancários e de seguros <u>Evidências Conhecimento:</u> • Elabora contratos bancários e de seguros. • Descreve os requisitos para abertura de conta no banco e seguradoras. • Descreva clientes de alto risco na prevenção do BCFT • Explica as leis sobre prevenção a fraudes bancários e de seguros	
2 Elaborar Contratos Bancários e de seguros	a) Descreva os tipos de contratos para cada sector b) Explica direitos e obrigações das partes c) Descreva em conformidade com a lei sobre garantias e execuções de dividas bancarias. d) Descreva em conformidade com a lei o processo de reivindicação, indemnização e reclamação de sinistros e) Explica a lei sobre direito do consumidor, reclamações e resolução de conflitos e seus procedimentos para o registro. f) Descreva as regras para o tratamento de dados pessoais de clientes e a responsabilidades das instituições g) Explica o regulamento sobre as transações eletrónicas e contratos digitais	Contexto:Aplicável na elaboração de contratos bancários e de seguros, proteção de dados e clientes e resolução de conflitos Meios de trabalho: Artigos, regulamentos do Banco de Moçambique, regulamento do Instituto de supervisão de seguros
	Evidências Requeridas	
	<u>Evidência de Desempenho:</u> • Elabora contratos bancários e de seguros. • Descreve os requisitos para abertura de conta no banco e seguradoras. <u>Evidências Conhecimento:</u> • Elabora contratos bancários e de seguros. • Descreve os requisitos para abertura de conta no banco e seguradoras.	

3.2 Analisar o sector bancário seus Produtos e Serviços

Unidade de Competência Padrão:2		Analisar o sector bancário seus Produtos e Serviços	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Compreender na prática e teoricamente os produtos e serviços bancários em Moçambique, destacando as características locais e os desafios do mercado.	
Código:	MOADG01501325	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Produtos e Serviços Bancários
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
a) Compreender o sector bancário	a) Descreva o papel do sector bancário para a economia b) Descreva os produtos e serviços bancários e os diferencia. c) Identifica as principais instituições financeiras, seus modelos de negócios e como eles se relacionam com a economia local e global. d) Identifica o publico alvo de cada produto e serviços da banca. e) Efectua operações ativas: concessão de empréstimos e financiamentos, concessão de cartões de crédito, investimentos em ativos, financiamento de projetos de infraestrutura e empresas, operações com mercado de câmbio, criação de produtos de crédito específicos e operações passivas: depósitos à vista e poupança, certificados de depósito bancário (cdbs), emissão de títulos e obrigações, produtos de depósito a prazo, empréstimos interbancários.		Contexto: Aplicável no contexto da escolha adequada de produtos e serviços para o público específico; minimizar riscos e maximizar benefícios para melhor planeamento. Meios de trabalho: decretos do banco de Moçambique, produtos oferecidos no mercado pelas instituições financeiras.
	Evidências Requeridas		

	<u>Evidência de Desempenho:</u> • Efectua operações ativas: concessão de empréstimos e financiamentos, concessão de cartões de crédito, investimentos em ativos, financiamento de projetos de infraestrutura e empresas, operações com mercado de câmbio, criação de produtos de crédito específicos e operações passivas: depósitos à vista e poupança, certificados de depósito bancário (cdbs), emissão de títulos e obrigações, produtos de depósito a prazo, empréstimos interbancários. <u>Evidências Conhecimento:</u> • Explica a importância do sector bancário seus produtos e serviços	
--	---	--

b) Analisar serviços bancários e soluções Digitais.	a) Explica a dinâmica dos serviços financeiros e as soluções digitais oferecidas no mercado tais como (carteiras moveis, cripto moedas e plataformas de pagamentos) b) Explica a importância da linha de financiamento para empresas e identifica os produtos e serviços adequados. c) Descreva créditos para funcionários públicos, consumo, imobiliário, d) Identifica lacunas e criar produtos e serviços para as áreas não contempladas. e) Explica Medidas contra fraude, segurança em serviços digitais e conformidade com normas de combate ao branqueamento de capitais. f) Efectua operações ativas: desenvolvimento de produtos digitais: aplicativos bancários móveis (mobile banking), pagamentos digitais, open banking, empréstimos e crédito digital, plataformas de investimentos digitais, inovação em serviços de atendimento: chatbots e assistentes virtuais, suporte via canais digitais e operações passivas: captação de recursos para inovação digital: financiamento para transformação digital, parcerias com fintechs e empresas de tecnologia, captura de dados dos clientes, consolidação de plataformas de pagamento, investimentos em tecnologia e infraestrutura, parcerias com processadores de pagamento e redes de cartões. Evidências Requeridas <u>Evidência de Desempenho:</u> Efectua operações ativas: desenvolvimento de produtos digitais: aplicativos bancários móveis (mobile banking), pagamentos digitais, open banking, empréstimos e crédito digital, plataformas de investimentos digitais, inovação em serviços de atendimento: chatbots e assistentes virtuais, suporte via canais digitais e operações passivas: captação de recursos para inovação digital: financiamento para transformação digital, parcerias com fintechs e empresas de tecnologia, captura de dados dos	Contexto: Aplicável no contexto da escolha adequada de produtos e serviços para o público específico; minimizar riscos e maximizar benefícios para melhor planeamento. Meios de trabalho: decretos do banco de Moçambique, produtos oferecidos no mercado pelas instituições financeiras, Lei sobre combate e prevenção de BC e Financiamento do terrorismo e regulamentos internos dos bancos
--	--	--

	clientes, consolidação de plataformas de pagamento, investimentos em tecnologia e infraestrutura, parcerias com processadores de pagamento e redes de cartões. <u>Evidências Conhecimento:</u> • Identifica a operação eficaz dessas soluções digitais através de captação de recursos, parcerias estratégicas e manutenção da infraestrutura tecnológica. • Descreva a influencia de soluções financeiras digitais fora do sector bancário. • Desenvolva e implementa soluções inovadoras que atendam às necessidades dos consumidores e aumentem a competitividade do banco. • Descreva medidas de segurança contra fraudes e conformidades com normas sobre branqueamento de capitais	
--	--	--

c) Conhecer os Produtos e Serviços Bancários	• Explica aos consumidores informações claras e precisas sobre as opções disponíveis. • Identifica oportunidades de inclusão financeira, como produtos acessíveis para pessoas de baixa renda, habitantes de áreas rurais e microempresas. • Identifica instituições que trabalham com a inclusão financeira. • Promova a educação financeira entre a população. • Efectua operações ativas: Concessão de Empréstimos e Financiamentos, Cartões de Crédito, Empréstimos e Financiamentos Corporativos, Investimentos em Ativos Financeiros, Soluções de Pagamento Digital, Operações Passivas: Depósitos à Vista (Conta Corrente), Depósitos de Poupança, Certificados de Depósito Bancário (CDBs), Emissão de Títulos de Dívida, Linhas de Crédito Interbancárias, Produtos de Poupança e Investimento Colectivo. Evidências Requeridas <u>Evidência de Desempenho:</u> • Efectua operações ativas: Concessão de Empréstimos e Financiamentos, Cartões de Crédito, Empréstimos e Financiamentos Corporativos, Investimentos em Ativos Financeiros, Soluções de Pagamento Digital, Operações Passivas: Depósitos à Vista (Conta Corrente), Depósitos de Poupança, Certificados de Depósito Bancário (CDBs), Emissão de Títulos de Dívida, Linhas de Crédito Interbancárias, Produtos de Poupança e Investimento Colectivo. <u>Evidências Conhecimento:</u> • Explica a importância da inclusão financeira • Descreva o papel de cada interveniente no sistema financeiro moçambicano na inclusão financeira.	Contexto: Aplicável no contexto da escolha adequada de produtos e serviços para o público específico; minimizar riscos e maximizar benefícios para melhor planeamento. Meios de trabalho: decretos do banco de Moçambique, produtos oferecidos no mercado pelas instituições financeiras, Lei sobre combate e prevenção de BC e Financiamento do terrorismo e regulamentos internos dos bancos
---	---	--

3.3 Analisar o funcionamento do Sistema financeiro moçambicano e a sua estrutura

Unidade de Competência Padrão:3		Analisar o funcionamento do Sistema financeiro moçambicano e a sua estrutura	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Compreender o funcionamento do sistema financeiro moçambicano e sua diversidade e desafios.	
Código:	MOADG01501225	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e seguros	Sub Área:	Sistema Financeiro
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Descrever o Sistema financeiro moçambicano e a sua estrutura	a) Identifica principais estruturas do sistema financeiro moçambicano. b) Descreva o papel dos reguladores. c) Explica a função dos bancos comerciais e outros intermediários financeiros. d) Efectua as seguintes operações: operações ativas: concessão de empréstimos e financiamentos, aquisição de títulos e valores mobiliários, financiamento do comércio externo, créditos pessoais e hipotecários, empréstimos para o sector público e operações passivas: depósitos à vista, depósitos a prazo, emissão de certificados de depósito e títulos, captação de empréstimos e empréstimos interbancários, recebimento de depósitos de instituições financeiras.		Contexto:Aplicável na análise do mercado financeiro para identificar oportunidades e criar soluções Meios de trabalho: Bibliografias, Boletim da República, artigos científicos e debates, decretos.
	Evidências Requeridas		

	<u>Evidência de Desempenho:</u> - Efectua as seguintes operações: operações ativas: concessão de empréstimos e financiamentos, aquisição de títulos e valores mobiliários, financiamento do comércio externo, créditos pessoais e hipotecários, empréstimos para o sector público e operações passivas: depósitos à vista, depósitos a prazo, emissão de certificados de depósito e títulos, captação de empréstimos e empréstimos interbancários, recebimento de depósitos de instituições financeiras. <u>Evidências Conhecimento:</u> - Demonstra habilidade prática na distinção de atribuições e função de cada interveniente no sistema financeiro - Identifica principais estruturas do sistema financeiro moçambicano.	
2. Fazer a análise do mercado de capitais	a) Descreva as acções do mercado de capitais e seus principais intervenientes b) Explica o estágio do mercado de capitais em moçambique c) Descreva o processo de captação de recursos que podem ser utilizados em projectos de expansão, investimentos ou liquidez. d) Efectua operações passivas: investimentos em índices e etfs (exchange traded funds), investimentos em títulos públicos ou renda fixa, fundos de investimentos passivos, compra e manutenção de acções e operações ativas: investimentos em acções e títulos, investimentos em debêntures e títulos de dívida, análise fundamentalista e técnica, gestão ativa de fundos de investimento.	Contexto:Aplicável nas instituições financeiras (bancos comerciais, mercados financeiros, instituições de seguros, cooperativas de crédito, Microfinanças) Meios de trabalho: Bibliografias, Boletim da República, artigos científicos e debates
Evidências Requeridas		

	<u>Evidência de Desempenho</u> • Efectua operações passivas: investimentos em índices e etfs (exchange traded funds), investimentos em títulos públicos ou renda fixa, fundos de investimentos passivos, compra e manutenção de acções e operações ativas: investimentos em acções e títulos, investimentos em debêntures e títulos de dívida, análise fundamentalista e técnica, gestão ativa de fundos de investimento. <u>Evidências Conhecimento:</u> • Demonstra habilidade prática na distinção de atribuições e função de cada interveniente no sistema financeiro	
--	---	--

3.4 Avaliar a influência de factores económicos da banca no sector financeiro

Unidade de Competência Padrão:4		Avaliar a influência de factores económicos da banca no sector financeiro	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades da prática da Economia da banca no sector financeiro.	
Código:	UCADG01502125	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Economia
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Explicar as Políticas Monetária e Fiscais no Mercado Financeiro	a) Descreve o impacto das políticas monetárias (taxas de juros, controle de liquidez) e fiscais (tributação, incentivos fiscais) nas operações bancárias, na concessão de crédito e na estabilidade financeira.		Contexto: Aplicável no contexto da análise do mercado para tomada de decisões que mais se aproximam da realidade Meios de trabalho: Decretos do Banco de Moçambique, artigos científicos, Jornais, medias sociais e plataforma de simulação bancaria
	b) Simula a aplicação das políticas monetárias e fiscais recomendadas pelo banco central na concessão de créditos.		
	c) Identifica factores económicos que afectam o sector financeiro, tais como, decisões políticas, regulamentações e questões sociais.		
	Evidências Requeridas		
	Evidência de Desempenho /produto:		
	Explicar os factores económicos: Taxas de juros, Inflação, Câmbio, PIB (Produto Interno Bruto).		
	Evidências Conhecimento:		
	- Avaliar o impacto das condições económicas gerais sobre os mercados financeiros, as instituições financeiras e a economia como um todo. - Identificar possíveis riscos sistêmicos no sector financeiro.		

2. Avaliar como as Decisões Políticas Afectam a Regulação do Sector Bancário e a Confiança dos Consumidores	a) Realiza a relação entre a estabilidade política e a estabilidade do sector bancário. b) Estima o impacto da política na confiança e estabilidade do sector financeiro. c) Identifica as implicações sociais das práticas bancárias em um cenário de desigualdade económica Evidências Requeridas <u>Evidência de Desempenho /produto:</u> - Analisar como as práticas bancárias, como os juros altos ou a oferta de crédito limitado a determinados grupos socioeconómicos, afectam as desigualdades sociais e económicas. <u>Evidências Conhecimento:</u> - Explicar o impacto das políticas de crédito na estrutura socioeconómica de uma nação.	Contexto: Aplicável no contexto da análise do mercado para tomada de decisões que mais se aproximam da realidade Meios de trabalho: Decretos do Banco de Moçambique, artigos científicos, Jornais, medias sociais e plataforma de simulação bancária.
3. Analisar como o Sector Bancário Contribui para a Sustentabilidade Económica em Tempos de Mudanças Políticas e Crises Económicas	a) Identifica o papel dos bancos em garantir a sustentabilidade económica durante períodos de mudanças políticas ou crises financeiras. b) Entende como os bancos respondem a desafios económicos e políticos, suas estratégias de gestão de risco e suas contribuições para a recuperação económica. Evidências Requeridas <u>Evidência de Desempenho:</u> - Analisa os efeitos das crises políticas e económicas na saúde financeira dos bancos e na economia. <u>Evidências Conhecimento:</u> - Explica como as mudanças nas políticas económicas e na regulação influenciam a governança corporativa nos bancos e sua capacidade de lidar com os riscos financeiros e sociais.	Contexto: Aplicável no contexto da análise do mercado para tomada de decisões que mais se aproximam da realidade Meios de trabalho: Decretos do banco de Moçambique, Artigos científicos, Jornais, medias sociais e plataforma de simulação bancária.

3.5 Realizar e aplicar habilidades de marketing e técnicas de venda para a banca e seguros.

Unidade de Competência Padrão: 5		Realizar e aplicar habilidades de marketing e técnicas de venda para a banca e seguros.	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades da prática marketing e técnicas de venda para a banca e seguros, permitindo um atendimento mais eficaz, personalizado e orientado ao cliente.	
Código:	UCADG01502025	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Marketing
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Analisar as principais estratégias de marketing utilizadas no setor bancário e de seguros	a) Explica como o marketing é aplicado no desenvolvimento de produtos e serviços bancários e de seguros. b) Identifica as habilidades essenciais que profissionais de vendas precisam desenvolver para actuar no sector bancário e de seguros. c) Explora as técnicas de vendas mais eficazes para os produtos e serviços bancários e de seguros.		Contexto: Aplicável no contexto no sector das instituições financeiras e de seguros. Meios de trabalho: Manuais, artigos, plataformas digitais como e-mail marketing, redes sociais, clientes, produtos e serviços, vendas e negociação.
	Evidências Requeridas		
	<u>Evidência de Desempenho:</u> - Demonstra como as habilidades de marketing e técnicas de vendas, quando bem implementadas, podem trazer resultados concretos e significativos para o sector bancário e de seguros. <u>Evidências Conhecimento:</u> - Desenvolve um entendimento aprofundado sobre como as estratégias de marketing digital são aplicadas ao sector bancário e de seguros, como o uso de SEO (Search Engine Optimization), marketing de conteúdo, e campanhas em redes sociais para atrair, engajar e converter clientes. - Identifica destaque no mercado, contribui para a construção de um relacionamento mais forte e duradouro com os clientes.		

2. Realizar vendas e negociação na área bancária e de seguros.	a) Avalia a integração entre as estratégias de marketing e as técnicas de vendas dentro das instituições bancárias e seguradoras. b) Examina os desafios e oportunidades no uso de marketing e vendas para o sector bancário e de seguros. c) Identifica as necessidades do cliente e oferece produtos personalizados, seja para serviços bancários (créditos, investimentos) ou seguros (vida, saúde, automóvel). Evidências Requeridas <u>Evidência de Desempenho:</u> • Compara o volume de vendas antes e depois da aplicação das técnicas. <u>Evidências Conhecimento:</u> • Demonstra a eficácia das abordagens comerciais adoptadas e são úteis para relatórios de gestão, análise de resultados e planeamento de novas acções comerciais. • Valida as estratégias de vendas e negociação aplicadas no sector bancário e de seguros, fornecendo dados concretos sobre os resultados obtidos e permitindo ajustes nas abordagens e técnicas para maximizar o desempenho.	Contexto: Aplicável no contexto no sector das instituições financeiras e de seguros. Meios de trabalho: Manuais, artigos, Prática de simulação e os próprios produtos e serviços.
3. Examinar os desafios e oportunidades no uso de marketing e vendas para o sector bancário e de seguros.	a) Desenvolve às novas exigências do mercado mudanças no Comportamento do Consumidor. b) Estima a construção de relacionamentos de longo prazo em vez de apenas focar na venda de produtos pontuais. c) Identifica clientes fiéis em um mercado altamente competitivo. Evidências Requeridas	Contexto: Aplicável no contexto no sector das instituições financeiras e de seguros.

	<u>Evidência de Desempenho:</u> • Efectua as vendas antes e depois da implementação de campanhas de marketing e novas abordagens de vendas • Implementa estratégias de marketing e vendas no sector bancário e de seguros <u>Evidências Conhecimento:</u> • Explica como o marketing e as vendas estão sendo aplicados no sector bancário e de seguros, identificando as dificuldades que as empresas enfrentam quanto as possibilidades que surgem para melhorar seus resultados. • Identifica e analisa novos modelos de negócios emergentes no sector bancário e de seguros.	Meios de trabalho: Produto, prática de simulação.
--	---	---

3.6 Analisar o sector das Microfinanças, seus desafios, oportunidades e melhorias práticas

Unidade de Competência Padrão:6	Analisar o sector das Microfinanças, seus desafios, oportunidades e melhorias práticas		
Descrição da Unidade de Competência Padrão:	Adquirir conhecimentos e habilidades da prática de Acesso ao crédito, Poupança e seguros, Empoderamento económico, Inclusão financeira, proporcionando ferramentas para melhorar sua qualidade de vida e aumentar suas oportunidades de desenvolvimento socioeconómico.		
Código:	UCADG01501725	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Microfinanças
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Garantir a sustentabilidade e a solvência da instituição.	a) Identifica as necessidades de capital e planeia investimentos necessários para o crescimento sustentável. b) Desenvolva plano de educação financeira. c) Monitora os riscos de crédito de forma eficaz através da implementação de processos de avaliação.		Contexto: Aplicável no contexto do empreendedorismo e pequenos negócios. Meios de trabalho: Decretos do Banco de Moçambique, artigos científicos.
	Evidências Requeridas		
	<u>Evidência de Desempenho:</u> - Efectua operações de crédito, poupança, seguros, remessas e outros serviços financeiros voltados para a inclusão financeira. <u>Evidências Conhecimento:</u> - Explica a inclusão financeira, as suas funções e os seus produtos e serviços - Identifica a estrutura de um plano de oferta de serviços financeiros de pequena escala.		

2. Explorar as oportunidades para o crescimento e a inovação no sector	a) Personaliza produtos financeiros de acordo com as necessidades específicas dos clientes. b) Utiliza a inclusão digital e alcança clientes em áreas remotas ou desatendidas. Evidências Requeridas <u>Evidência de Desempenho:</u> • Descreva o nível de eficiência ao acesso aos serviços por meio de dados estatísticos (trabalho de campo). <u>Evidências Conhecimento:</u> • Descreva o nível de eficiência ao acesso aos serviços por meio de dados estatísticos (trabalho de campo).	Contexto: Aplicável às actividades de governos, ONGs, bancos tradicionais e fintechs . Meios de trabalho: treinamentos.
3. Descrever a importância dos produtos e serviços das Microfinanças	a) Explica a importância das micro finanças seus produtos e serviços. Evidências Requeridas <u>Evidência de Desempenho:</u> • Identifica os produtos e serviços das Microfinanças <u>Evidências Conhecimento:</u> • Identifica os produtos e serviços das Microfinanças	Contexto: Aplicável às actividades operações ONGs, governo, bancos tradicionais e fintechs . Meios de trabalho: plataformas móveis, apps de crédito, e dispositivos de pagamento acessíveis.

3.7 Analisar o sector de seguros, seus produtos e serviços e sua relação com os bancos

Unidade de Competência Padrão:		Analisar o sector de seguros, seus produtos e serviços e sua relação com os bancos	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades da prática de seguros e eus principais produtos e serviços, e explorar a relação estratégica que os bancos têm com esse setor, considerando o papel dos bancassurance (seguros vendidos por bancos) e outros modelos de parceria.	
Código:	MOADG01501925	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e seguros	Sub Área:	Seguros
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Analisar o sector de seguros em Moçambique, seus produtos e serviços.	a) Desenvolva seus produtos e serviços para atender às necessidades da população, aumentando sua presença no mercado e oferecendo coberturas para diferentes sectores financeiros. b) Realiza uma perspectiva única para entender como o mercado pode se expandir.		Contexto:Aplicável no contexto das actividades das instituições financeiras. Meios de trabalho: Artigos Científicos, Decretos do Banco de Moçambique.
	Evidências Requeridas		
	<u>Evidência de Desempenho:</u> Explica variáveis que impactam a oferta e a demanda de produtos de seguros, a performance das seguradoras, e o comportamento dos consumidores de seguros.		
	<u>Evidências Conhecimento:</u> Descreva os tipos de produtos e serviços, as suas funções.		
2. Identificar a relação entre os bancos e as seguradoras.	a) Explica a relação entre bancos e seguradoras.		Contexto: Aplicável às actividades operações bancárias e das Seguradoras
	Evidências Requeridas		

	<u>Evidência de Desempenho /produto:</u> - Identifica o crescimento nas vendas de produtos, a satisfação dos clientes até as inovações tecnológicas que facilitam a distribuição e gestão de seguros. <u>Evidências Conhecimento:</u> - Explica a actividade das Seguradoras, as suas funções e os seus produtos e serviços	Meios de trabalho: Artigos científicos, decretos do Banco de Moçambique.
3. Identificar as oportunidades, desafios e melhorias para o crescimento do sector de seguros.	a) Realiza as tendências de mercado, os nichos não explorados e os segmentos de consumidores que ainda não estão sendo atendidos de forma adequada pelas seguradoras. b) Identifica novas áreas de demanda que podem ser aproveitadas para o desenvolvimento de novos produtos e serviços de seguros. c) Realiza melhorias nos processos internos das seguradoras para aumentar a eficiência operacional e reduzir riscos e custos	Contexto: Aplicável às actividades operações bancárias e das Seguradoras Meios de trabalho: Artigos científicos, decretos do Banco de Moçambique.
	Evidências Requeridas	
	<u>Evidência de Desempenho:</u> - Explica a tendência para o mercado de seguros. <u>Evidências Conhecimento:</u> - Explica a tendência para o mercado de seguros.	

3.8 Analisar e aplicar operações bancárias internacionais e o mercado cambial

Unidade de Competência Padrão: 8		Analisar e aplicar operações bancárias internacionais e o mercado cambial	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades da prática de transações internacionais e com os riscos e regulamentações do mercado cambial em Moçambique.	
Código:	UCADG01501625	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Mercado Cambial
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Realizar operações bancárias internacionais e do mercado cambial	a) Explica a facilitação em transações financeiras entre países. b) Utiliza operações bancárias internacionais, como transferências bancárias e cartas de crédito, para efetuar o pagamento de mercadorias importadas ou garantir o recebimento de exportações. c) Efectua a simulação de compra e venda de obrigações, moedas e acções no mercado financeiro (trade finance)		Contexto: Aplicável no contexto do registo de operações internacionais e mercado cambial. Meios de trabalho: Lei Cambial, artigos científicos, câmbio, decreto do Banco de Moçambique.
	Evidências Requeridas		

	<u>Evidência de Desempenho:</u> - Efectua operações rotineiras como: Conversão de Moeda (Câmbio), Transferências Bancárias Internacionais (SWIFT), Pagamentos de Importação e Exportação, Gestão de Contas Bancárias em Moeda Estrangeira, Acompanhamento de Taxas de Câmbio, Hedging Cambial, Emissão de Cartões de Crédito ou Débito Internacionais, Apoio a Investidores Estrangeiros, Gestão de Remessas e Transferências de Fundos, Auditoria e Conformidade com Regulamentações Cambiais. <u>Evidências Conhecimento:</u> - Explica a facilitação em transações financeiras entre países. - Utiliza operações bancárias internacionais, como transferências bancárias e cartas de crédito, para efetuar o pagamento de mercadorias importadas ou garantir o recebimento de exportações.	
2. Realizar operações de câmbio e conversão de moeda.	a) Facilita transações comerciais e financeiras em um contexto globalizado. b) Permite que empresas realizem transações de importação e exportação de bens e serviços, pagando e recebendo em moedas estrangeiras. c) Realiza transferências internacionais de dinheiro entre países e converter a moeda para facilitar o envio ou recebimento de fundos. d) Efectua operações rotineiras do sector, tais como compra e Venda de Moeda Estrangeira, Conversão de Moeda em Pagamentos Internacionais, Transferências de Dinheiro Internacional, Abertura de Contas em Moeda Estrangeira, Hedging Cambial (Proteção Contra Riscos Cambiais), Consultoria Cambial para Empresas, Troca de Moeda para Viagens ao Exterior, Monitoramento Diário das Taxas de Câmbio, Emissão de Cartões Pré-pagos em Moeda Estrangeira, Gerenciamento de Fluxo de Moeda em Empresas. Evidências Requeridas	Contexto: Aplicável no contexto do registo de operações internacionais e mercado cambial. Meios de trabalho: Lei Cambial, artigos científicos, câmbio, decreto do Banco de Moçambique.

	<u>Evidência de Desempenho:</u> Efectua operações rotineiras do sector, tais como compra e Venda de Moeda Estrangeira, Conversão de Moeda em Pagamentos Internacionais, Transferências de Dinheiro Internacional, Abertura de Contas em Moeda Estrangeira, Hedging Cambial (Proteção Contra Riscos Cambiais), Consultoria Cambial para Empresas, Troca de Moeda para Viagens ao Exterior, Monitoramento Diário das Taxas de Câmbio, Emissão de Cartões Pré-pagos em Moeda Estrangeira, Gerenciamento de Fluxo de Moeda em Empresas. <u>Evidências Conhecimento:</u> • Facilita transações comerciais e financeiras em um contexto globalizado. • Realiza transferências internacionais de dinheiro entre países e converter a moeda para facilitar o envio ou recebimento de fundos.	
--	--	--

3.9 Analisar e aplicar operações bancárias domésticas

Unidade de Competência Padrão: 9		Analisar e aplicar operações bancárias domésticas	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades da prática e teoria para operar com os serviços bancários domésticos.	
Código:		Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Operações bancária domésticas
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Realizar operações bancárias domésticas no sistema financeiro moçambicano	a) Explica a actividade das operações bancárias domésticas no sistema financeiro moçambicano, as suas funções e os seus produtos e serviços b) Efectua operações passivas: Depósitos à Vista, a Prazo e de Poupança, Emissão de títulos de dívida, Contas de depósito para empresas (contas corporativas), Operações de recolhimento de recursos via agentes bancários, Depósitos Interbancários. c) Identifica os recursos necessários para financiar as suas operações ativas, como a concessão de créditos e financiamentos/investimentos, bem como as movimentações de fundos e pagamentos internos, assegurando a circulação eficiente de dinheiro na economia nacional.		Contexto: Aplicável\ no contexto do registo dos serviços financeiros, operações domésticas. Meios de trabalho: Decretos do Banco de Moçambique, Artigos Científicos, livranças, cheques, sistemas bancários, fichas de simulação para abertura de contas, livros de cheques, regulamento de combate ao branqueamento de capitais.
	Evidências Requeridas		

	<u>Evidência de Desempenho:</u> • Efectua operações passivas: Depósitos à Vista, a Prazo e de Poupança, Emissão de títulos de dívida, Contas de depósito para empresas (contas corporativas), Operações de cecolhimento de recursos via agentes bancários, Depósitos Interbancários. <u>Evidências Conhecimento:</u> • Explica a actividade das instituições financeiras, as suas funções e os seus produtos e serviços • Identifica os recursos necessários para financiar as suas operações ativas, como a concessão de créditos e financiamentos/investimentos, bem como as movimentações de fundos e pagamentos internos, assegurando a circulação eficiente de dinheiro na economia nacional.	
--	---	--

2. Realizar a abertura e gestão de contas	a) Proporciona aos clientes acesso a plataformas de gestão bancária, como internet banking, mobile banking, e aplicativos que permitem monitorar o saldo, realizar transferências e pagar contas. b) Implementa processos rigorosos de verificação de identidade e previne fraudes e lavagem de dinheiro durante a abertura de contas, garante a transparência nas taxas e nas condições da conta. c) Desenvolve programas de incentivo à abertura de contas de poupança e contas correntes com facilidades de acesso, como a isenção de tarifas para pequenos depósitos. d) Utiliza autenticação biométrica, verificação de identidade digital ou outros métodos de segurança para garantir que a abertura da conta seja realizada com a maior segurança possível. e) Efectua operações rotineiras do sector de abertura de conta, tais como: Escolha do tipo de conta, documentação, cadastro de cliente, assinatura de contrato, ativação de serviços: solicitação de serviços como cartão de débito, talão de cheques (se aplicável), internet banking. E para gestão de conta: consultas e acompanhamento de saldo, depósitos e transferências, pagamentos de contas, emissão de extratos, solicitação de crédito, cartão de débito ou crédito, fechamento de conta.	Contexto: Aplicável às actividades operações de abertura de conta Meios de trabalho: Decretos do Banco de Moçambique, Artigos Científicos, livranças, cheques, sistemas bancários, fichas de simulação para abertura de contas, livros de cheques, regulamento de combate ao branqueamento de capitais.
	Evidências Requeridas	

	<u>Evidência de Desempenho:</u> Efectua operações rotineiras do sector de abertura de conta, tais como: Escolha do tipo de conta, documentação, cadastro de cliente, assinatura de contrato, ativação de serviços: solicitação de serviços como cartão de débito, talão de cheques (se aplicável), internet banking. E para gestão de conta: consultas e acompanhamento de saldo, depósitos e transferências, pagamentos de contas, emissão de extratos, solicitação de crédito, cartão de débito ou crédito, fechamento de conta. <u>Evidências Conhecimento:</u> • Implementa processos rigorosos de verificação de identidade e previne fraudes e lavagem de dinheiro durante a abertura de contas, garante a transparência nas taxas e nas condições da conta. • Utiliza autenticação biométrica, verificação de identidade digital ou outros métodos de segurança para garantir que a abertura da conta seja realizada com a maior segurança possível.	
3. Realizar crédito e empréstimos domésticos	• Realiza compras de bens ou serviços • Responde a Necessidades Emergenciais • Efectua operações rotineiras do sector, consulta de limite de crédito, solicitação de crédito ou empréstimo, pagamento de parcelas de empréstimos, revisão de taxas de juros e condições, renegociação de dívidas, consolidação de dívidas, controle de facturas de cartões de crédito, acompanhamento de prazos de empréstimos e financiamentos, solicitação de portabilidade de crédito, aumento de limite de crédito, transferência de saldo de cartão de crédito, utilização de crédito para financiamento de projectos, monitoramento de score de crédito. Evidências Requeridas	Contexto: Aplicável às actividades operações de crédito e empréstimos domésticos. Meios de trabalho: Decretos do Banco de Moçambique, Artigos Científicos, livranças, sistemas bancários, fichas de simulação de crédito e empréstimo.

	<u>Evidência de Desempenho:</u> • Efectua operações rotineiras do sector, consulta de limite de crédito, solicitação de crédito ou empréstimo, pagamento de parcelas de empréstimos, revisão de taxas de juros e condições, renegociação de dívidas, consolidação de dívidas, controle de facturas de cartões de crédito, acompanhamento de prazos de empréstimos e financiamentos, solicitação de portabilidade de crédito, aumento de limite de crédito, transferência de saldo de cartão de crédito, utilização de crédito para financiamento de projectos, monitoramento de score de crédito. <u>Evidências Conhecimento:</u> • Descreva e Realiza operações bancarias domésticas rotineiras de um banco	
--	--	--

3.10 Aplicar técnicas de excelência no atendimento e relacionamento com clientes

Unidade de Competência Padrão: 10		Aplicar técnicas de excelência no atendimento e relacionamento com clientes	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Compreender as necessidades do cliente, comunicação clara e empática, proatividade, personalização do atendimento, resolução rápida de problemas e o uso eficaz de ferramentas tecnológicas.	
Código:	UCADG01501125	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e seguros	Sub Área:	Atendimento
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
3. Identificar de forma clara e eficaz as necessidades, desejos e expectativas do cliente.	e) Identifica pilares da qualidade no atendimento. f) Apresenta postura profissional, ética e conformidade no atendimento. g) Descreva tipos de clientes e a forma de os tratar h) Descreva as fases de tratamento de reclamações		Contexto:Aplicável no contexto do Atendimento ao Cliente. Meios de trabalho: integração de múltiplos canais: Atendimento Presencial, Telefónico, Internet Banking / Mobile Banking, E-mail, Chat Online / Chatbots, Redes Sociais, SMS, Videoconferência, Formulários Online, Cartas formais.
	Evidências Requeridas		
	<u>Evidência de Desempenho:</u> - Regista interações (como chamadas telefônicas e chats), feedbacks de clientes, relatórios de desempenho, documentação de processos, avaliações de qualidade, resolução de reclamações e monitoramento de canais multicanal <u>Evidências Conhecimento:</u> - Demonstra habilidade prática em comunicação eficaz, empatia, resolução de problemas. - Busca por melhoria contínua através de treinamentos e o cumprimento de padrões de atendimento.		

4. Resolver problemas no atendimento	e) Descreva acções para satisfazer o cliente em momentos de resolução de conflito f) Demonstra técnicas para manter o cliente satisfeito Evidências Requeridas <u>Evidência de Desempenho:</u> • avalia e melhora continuamente o atendimento, assegurando uma experiência positiva, melhores resultados em termos de lealdade e retenção. <u>Evidências Conhecimento:</u> • Regista casos resolvidos com sucesso • Revela feedback positivo de clientes	Contexto: Aplicável às actividades operações, dificuldades, insatisfações ou desafios. Meios de trabalho: Serviços e produtos Ferramentas tecnológicas, procedimentos bem definidos e comunicação eficaz.
5. Relacionar e fidelizar o cliente a longo prazo	a) Manifesta práticas das habilidades e competências. b) Mantém e estreita o relacionamento com os clientes ao longo do tempo. c) Fideliza continuamente os clientes. Evidências Requeridas <u>Evidência de Desempenho:</u> • Aumento na Taxa de Retenção de Clientes <u>Evidências Conhecimento:</u> • Demonstração do uso de ferramentas de CRM (Customer Relationship Management) • Realização acompanhamento pós-venda	Contexto: Aplicável às actividades operações de vendas de produto ou serviço. Meios de trabalho: atendimento personalizado, programas de fidelização, comunicação pós-venda e suporte contínuo, feedback.

3.11 Aplicar técnicas de calculo financeiro nas operações bancaria

Unidade de Competência Padrão: 11		Aplicar técnicas de calculo financeiro nas operações bancaria	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades da prática de calculo financeiro especificamente para banca a sectores específicos	
Código:	UCADG01501425	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Cálculo Financeiro
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
d) Definir conceitos básicos sobre valor do dinheiro, juros simples e compostos, taxas de juros, capitalização e descontos.	f) Explica os conceitos sobre juros, taxas de juros, capitalização, descontos e o valor do dinheiro. g) Diferencie taxas nominais, efetivas, equivalentes, e o impacto das taxas sobre investimentos e financiamentos. h) Explica como e feita a capitalização e descontos em operações bancarias		Contexto:Aplicável no contexto de captação de depósitos, cálculos de juros para financiamentos e analise de investimentos nas Instituições Financeiras Meios de trabalho: Artigos, estudos de caso, Exemplos e Demonstrações.
	Evidências Requeridas		
	<u>Evidência de Desempenho:</u> - Identifica a diferença nos conceitos aplicados contextualizando com operações bancarias <u>Evidências Conhecimento:</u> - Explica o valor de dinheiro as taxas de juros e a forma de capitalização dos bancos		

e) Analisar empréstimos, financiamentos, investimentos e rendimentos dos requerentes.	g) Calcula o valor de parcelas, saldo devedor e amortização ao longo do tempo h) Calcula o custo total efectivo CET para identificar o custo real de financiamentos i) Calcula o retorno sobre o investimento, rendimento acumulado e analise a rentabilidade em diferentes produtos financeiros. j) Avalie produtos financeiros com base na rentabilidade, prazo e risco. Evidências Requeridas <u>Evidência de Desempenho:</u> - Efectua operações rotineiras do sector, tais com concessão de empréstimos, investimentos e análise de riscos em alguns produtos e serviços. <u>Evidências Conhecimento:</u> - Analisa riscos para evitar fraude - Verifica conformidades técnicas de acordo com o regulador - Define condições de concessão de empréstimos e personaliza os produtos e serviços	Contexto: Aplicável às actividades no sector financeiro, nas transações bancárias para investimentos ou empréstimos Meios de trabalho: Artigos do banco de Moçambique, Estudos de Caso, Manuais e respectivas Demonstrações financeiras, máquina de calcular ou folha de calculo
--	--	--

f) Analisar a inflação e a taxa real de juros	a) Calcula a taxa real de juros e proteção contra a inflação. b) Aplica a correção monetária em cálculos financeiros e impacto em produtos bancários. c) Compara rendimentos nominais e reais para uma visão precisa do poder de compra. Evidências Requeridas <u>Evidência de Desempenho:</u> - Efectua operações rotineiras do sector, tais com conceção de empréstimos, investimentos e análise de riscos em alguns produtos e serviços. <u>Evidências Conhecimento:</u> - Analisa riscos de inflação nos empréstimos e investimentos - Verifica conformidades técnicas de acordo com o regulador	Contexto: Aplicável às actividades no sector financeiro, nas transações bancárias para investimentos ou empréstimos Meios de trabalho: Artigos do banco de Moçambique, Estudos de Caso, Manuais e respectivas Demonstrações financeiras, máquina de calcular ou folha de calculo
g) Calcular as taxas de juros simples e compostos, títulos de créditos e descontos bancários	h) Calcula Juros simples em aplicações e uso em produtos de curto prazo. i) Calcula Juros Compostos, impacto da capitalização composta e uso em produtos de longo prazo. j) Compara juros simples e compostos em situações em que cada tipo de cálculo é mais adequado. k) Apresenta cálculos de títulos de crédito e notas promissórias e aplique o desconto l) Determine o valor actual de títulos com base em taxas de desconto e vencimento. Evidências Requeridas <u>Evidência de Desempenho:</u> - Efectua operações rotineiras do sector, tais como investimentos e conceção de créditos bancários, <u>Evidências Conhecimento:</u> - Explica a aplicação de juros em investimentos de curto e longo prazo, as suas funções e os seus produtos e serviços - Calcula títulos de créditos e determine o valor actual	Contexto: Aplicável às actividades no sector financeiro, nas transações bancárias para investimentos ou empréstimos Meios de trabalho: Artigos do banco de Moçambique, Estudos de Caso, Manuais e respectivas Demonstrações financeiras, máquina de calcular ou folha de calculo

3.12 Operar com a contabilidade da Banca e Seguros

Unidade de Competência Padrão:12		Operar com a contabilidade da Banca e Seguros	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades da prática de contabilidade a sectores específicos, instituições financeiras, seguros e organizações sem fins lucrativos, cujas actividades desenvolvidas geram registos diferenciados da contabilidade geral	
Código:	UC ADG025001191	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Contabilidade
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
3 Realizar a contabilidade das Instituições Financeiras	a) Explica a actividade das instituições financeiras, as suas funções e os seus produtos e serviços		Contexto:Aplicável no contexto do registo contabilístico das Instituições Financeiras Meios de trabalho: Artigos, estudos de caso, Exemplos de Demonstrações financeiras, Normas Folha de calculo ou máquina de calcular
	b) Identifica a estrutura de um plano de contas para o sector e as suas demonstrações financeiras		
	c) Efectua operações passivas: Depósitos à Vista, a Prazo e de Poupança, Financiamentos e Repasses em Moedas Nacional e Estrangeira e operações activas: Empréstimos e Títulos Descontados, Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa, Leasing.		
	Evidências Requeridas		
	Evidência de Desempenho /produto:		
	Efectua operações passivas: Depósitos à Vista, a Prazo e de Poupança, Financiamentos e Repasses em Moedas Nacional e Estrangeira e operações activas: Empréstimos e Títulos Descontados, Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa, Leasing		
	Evidências Conhecimento:		
	- Explica a actividade das instituições financeiras, as suas funções e os seus produtos e serviços - Identifica a estrutura de um plano de contas para o sector e as suas demonstrações financeiras		

4 Realizar a contabilidade dos Seguros	a) Explica a actividade das Seguradoras, as suas funções e os seus produtos e serviços b) Identifica a estrutura de um plano de contas para o sector e as suas demonstrações financeiras c) Efectua operações rotineiras do sector, tais como emissão de apólice, recebimento premio, comissão a pagar, sinistros,)	Contexto: Aplicável às actividades operações contabilísticas das Seguradoras Meios de trabalho: Artigos, Estudos de Caso, PGC-NCRF, Plano de Contas do sector e respectivas Demonstrações financeiras, máquina de calcular ou folha de calculo
	Evidências Requeridas	
	<u>Evidência de Desempenho /produto:</u> - Efectua operações rotineiras do sector, tais como emissão de apólice, recebimento premio, comissão a pagar, sinistros, <u>Evidências Conhecimento:</u> - Explica a actividade das Seguradoras, as suas funções e os seus produtos e serviços - Identifica a estrutura de um plano de contas para o sector e as suas demonstrações financeira	