

**CERTIFICADO VOCACIONAL DE NÍVEL III EM
SECRETARIADO**

MAPUTO

Fevereiro de 2009

ÍNDICE

2. Informação para o Registo da Qualificação	2
2.1. Plano de Estudos	2
3. UNIDADES DE COMPETÊNCIA HABILIDADES GENÉRICAS.....	8
UC HG01301201 Aplicar o autoconhecimento para o desenvolvimento pessoal, social e profissional	8
UC HG01302201 Planear e preparar o seu futuro.....	16
UC HG023001 Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais.....	25
UC HG023002 Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa.....	38
UC HG023003 Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa	42
UC HG023004 Produzir materiais escritos na língua Inglesa	44
UC HG03301171 Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade	48
UC HG03302171 Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso	65
UC HG04301191 - Interpretar e produzir enunciados escritos e orais de carácter informativo-funcional ..	69
UC HG04302191 - Interpretar e produzir textos orais e escritos de interesse quotidiano	72
UC HG053001 Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação.....	75
UC HG053002 Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples ...	83
4. UNIDADES DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS.....	91
UCAG033002 Aplicar técnicas de comportamento organizacional I.....	92
UCAG033006 Gerir a Agenda	95
UCAG033001 Preparar documentação administrativa interna.....	101
UCAG033008 Gerir o arquivo II.....	105
UCAG033004 Atender o público interno e externo I	110
UCAG013001 Aplicar técnicas básicas de gestão das organizações no processo administrativo	115
UCAG033005 Realizar a gestão do fluxo documental I	119
UCAG013003 Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos	122
UCAG03003 Gerir o Arquivo I	125
UC AG033007 Aplicar técnicas de Comportamento Organizacional II	128
MOAG033009 Realizar a Gestão do Fluxo Documental II	132
UC AG033010 Atender o Público interno e externo II	135

2. Informação para o Registo da Qualificação

2.1. Plano de Estudos

Título da Qualificação:		Certificado Vocacional Nível 3 em Secretariado		
Código Nacional:		Q AG033091		
Campo:	02 Administração e Gestão		Sub-campo:	03 Secretariado
Nível do QNQP:		Certificado Vocacional de Nível III	Créditos totais:	120
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 secretários auxiliares de técnicos de uma repartição ou departamento. A aprovação a este nível permite o acesso dos formandos a estudos posteriores no âmbito da qualificação do nível 4 de Secretariado.			
Regras de combinação de módulos				
Módulos / Unidades de Competência Genéricas (24 créditos)				
Módulos / unidades de Competência Vocacionais (84 créditos)				
Módulos / Unidades de Competência de Projecto Integrado e Experiência de Trabalho (12 créditos combinados).				
Módulos / Unidades de Competência Opcionais - Não Aplicáveis (0 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 / Unidades de Competência Genéricas				
MO HG01301201	UC HG01301201	Aplicar o autoconhecimento para o desenvolvimento pessoal, social e profissional	2	20
MO HG01302201	UC HG01302201	Planear e preparar o seu futuro	2	20
MO HG023001	UC HG023001	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	2	20
MO HG023002	UC HG023002	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa	2	20
MO HG023003	UC HG023003	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG023004	UC HG023004	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2	20
MO HG03301171	UC HG03301171	Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade	2	20
MO HG03302171	UC HG 03302171	Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso	2	20
MO HG04301191	UC HG04301191	Interpretar e produzir enunciados orais e escritos de carácter informativo - funcional	2	20

MO HG04302191	UC HG04302191	Interpretar e produzir textos orais e escritos de interesse quotidiano	2	20
MO HG053001	UC HG053001	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação	2	20
MO HG053002	UC HG053002	Utilizar aplicações de interface gráficas (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples	2	20
Subtotal 1			24	240
Módulos / Unidades de Competência Genéricas				
MOAG013001	UCAG013001	Aplicar técnicas básicas de gestão das organizações no processo administrativo	4	40
MOAG033001	UCAG033001	Preparar a documentação administrativa interna	6	60
MOAG033002	UCAG033002	Aplicar técnicas de comportamento organizacional I	8	80
MOAG033003	UCAG033003	Gerir o Arquivo I	8	80
MOAG033004	UCAG033004	Atender o Público Interno e externo I	8	80
MOAG033005	UCAG033005	Realizar a Gestão do Fluxo Documental I	8	80
MOAG03006	UCAG033006	Gerir a Agenda	7	70
MOAG013003	UCAG013003	Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos	8	80
MOAG033007	UCAG033007	Aplicar técnicas de comportamento organizacional II	7	70
MOAG033008	UCAG033008	Gerir Arquivo II	6	60
MOAG033009	UCAG033009	Realizar a Gestão do fluxo documental II	7	70
MOAG033010	UCAG033010	Atender ao Público interno e externo II	7	70
Subtotal 2			84	840
Módulos / Unidades de Competência de Projecto Integrado e Experiência de Trabalho				
MO	UC EPI013031231	Realizar Projecto Integrado	10	100
MO	UC EPI013032231	Levar a cabo uma Experiência de Trabalho	2	20
Subtotal 3			12	120
Nenhuma Unidade de Competência Opcional é aplicável			0	0
TOTAL			120	1200

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

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. 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 Escritório simulado totalmente equipado Laboratório de Informática Laboratório de Línguas Biblioteca
Recursos	Computador com acesso à Internet, Sistemas de comunicação on-line (E-mail, Skipe, Messenger, etc.), Impressora, papel A4, Telefone, Fax, Scanner, máquina de fotocópias, máquina de encadernação, CD/DVD-Writter, Softwares de reprodução de dados, base de dados, pastas de arquivo, separadores para arquivo, Agenda física, Agenda Electrónica, Envelopes, Caixas de expediente, Livro de registo de protocolo, dicionários de português e inglês, bibliografia de especialidade.
Duração	Ao longo de 1 ano, 78 semanas, 32 horas por semana, presença sugerida de 5 dias. Cumprimento flexível através da negociação individual com cada empregador e estudantes individuais.

Estratégias de avaliação dos Formandos

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, Dramatização)
Tipo	Titulo do Módulo	Créditos					
G	Aplicar o autoconhecimento para o desenvolvimento pessoal, social e profissional	2	✓		✓		
G	Planear e preparar o seu futuro	2	✓		✓		
G	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais	2	✓	✓			
G	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa	2	✓	✓			✓
G	Ler e responder materiais escritos na língua Inglesa	2	✓	✓			
G	Produzir materiais escritos na língua Inglesa	2	✓	✓	✓		
G	Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade	2	✓				
G	Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso	2	✓				
G	Interpretar e produzir enunciados orais e escritos de carácter informativo - funcional	2	✓	✓	✓		
G	Interpretar e produzir textos orais e escritos de interesse quotidiano	2	✓	✓	✓		
G	Utilizar o computador pessoal para acesso à informação e comunicação	2	✓		✓		

G	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos, apresentações e folhas de cálculo simples	2	√		√		
VO	Realizar a Gestão de Organizações	4	√				
VO	Preparar a Documentação Administrativa interna	6	√		√		√
VO	Aplicar técnicas de Comportamento Organizacional I	8	√	√			√
VO	Gerir o Arquivo I	8	√	√			
VO	Atender o público interno e externo I	8	√	√			√
VO	Realizar a Gestão do Fluxo Documental I	8	√				√
VO	Gerir a Agenda	7	√		√		
VO	Estatística Aplicada	8	√	√	√		√
VO	Aplicar técnicas de Comportamento Organizacional II	7	√	√			√
VO	Gerir o Arquivo II	6	√	√			
VO	Realizar a Gestão do Fluxo Documental II	7	√				√
VO	Atender o público interno e externo II	7	√	√			√
Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho							
AIET	Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho	12			√	√	

Semestre	Título do Módulo
Módulos / Unidades de Competência Genéricas	
1º	Aplicar o autoconhecimento para o desenvolvimento pessoal, social e profissional
1º	Planear e preparar o seu futuro
1º	Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais
1º	Comunicar informação relacionada com o trabalho, na língua Inglesa
1º	Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa
1º	Produzir materiais escritos na língua Inglesa
1º	Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade
1º	Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso
1º	Interpretar e produzir enunciados orais e escritos de carácter informativo - funcional
2º	Interpretar e produzir textos orais e escritos de interesse quotidiano
2º	Utilizar computador pessoal para acesso à informação e comunicação
2º	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples
Módulos / Unidades de Competência Vocacionais	
1º	Realizar a Gestão de Organizações
1º	Preparar a Documentação Administrativa interna
1º	Aplicar técnicas de Comportamento Organizacional I
1º	Gerir o Arquivo I
1º	Atender o público interno e externo I
1º	Realizar a Gestão do Fluxo Documental I
2º	Gerir a Agenda
2º	Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos
2º	Aplicar técnicas de Comportamento Organizacional II
2º	Gerir o Arquivo II
2º	Realizar a Gestão do Fluxo Documental II
2º	Atender o público interno e externo II
Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho	
1º e 2º	Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho

3. UNIDADES DE COMPETÊNCIA HABILIDADES GENÉRICAS

UC HG01301201 Aplicar o autoconhecimento para o desenvolvimento pessoal, social e profissional

Título da Unidade de Competência	Aplicar o autoconhecimento para o desenvolvimento pessoal, social e profissional		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de: Promover o autoconhecimento e fortalecer a autoestima; identificar e desenvolver as suas características empreendedoras; reconhecer preconceitos inconscientes de género; demonstrar compreensão sobre responsabilização pessoal; avaliar a sua relação com o dinheiro; e demonstrar um comportamento saudável.			
Código:	MO HG01301201	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Subcampo:	Habilidades para a Vida
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Promover o autoconhecimento e fortalecer a autoestima	a) Reconhece os principais traços da sua identidade e personalidade b) Lista os seus principais pontos fortes e pontos de melhoria e identifica formas de os exponenciar ou transformar c) Identifica os factores de motivação pessoal d) Reconhece onde põe o seu centro de controlo e) Reconhece o impacto da atitude e comportamentos dos outros em si mesmo f) Identifica os seus valores e prioridades g) Descreve a relação entre os seus valores, prioridades e o seu comportamento h) Explica as estratégias para manter atitudes positivas i) Identifica formas para aumentar a sua autoconfiança e a das outras pessoas	Valores incluem, entre outros, respeito, honestidade, lealdade Contexto social: família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos Contexto profissional: Entrevista para emprego, relacionamento na Campo/equipa de trabalho
	Evidencias requeridas	
	Produto Identifica os seus traços de identidade e personalidade, os pontos fortes e pontos de melhoria, valores e prioridades, onde põe o seu centro de controlo, as influências que os outros possam ter em si, a relação entre o seu comportamento e os seus valores e prioridades e o seu comportamento e as estratégias que usa para transformar os seus pontos de melhoria, exponenciar os seus pontos fortes, manter uma atitude positiva e aumentar a sua autoconfiança.	

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
2. Identificar e desenvolver as suas características empreendedoras	a) Lista e explica as principais características dos empreendedores de sucesso b) Reconhece a criatividade como um factor preponderante da atitude empreendedora c) Identifica as suas características empreendedoras d) Desenha um plano de acção para fortalecer as suas habilidades empreendedoras e) Demonstra compreensão das estratégias de resposta a desafios e circunstâncias adversas	Características de empreendedor incluem: criatividade, compromisso, energia, necessidade de realização, tolerância a stress, poder de decisão, habilidade de identificar oportunidades, fazer decisões informadas, capacidade de gerir o tempo e o risco. A resposta a circunstâncias adversas deve incidir na capacidade de resiliência, flexibilidade e superação
	Evidências requeridas	
	Evidência escrita ou oral O formando satisfaz os cr�terios de desempenho, descrevendo as características principais de um empreendedor de sucesso e explicando a importância da criatividade para os empreendedores Produto O formando preenche uma avaliação de traços pessoais empreendedores, elabora um plano de desenvolvimento para potenciar pontos fortes e colmatar fraquezas e d� exemplos de estratégias que usa para responder a desafios e circunstâncias adversas	
3. Reconhecer preconceitos inconscientes de género	a) Identifica os papéis sociais que são desempenhados por homens e mulheres em diferentes momentos do dia-a-dia b) Descreve a influência dos papéis sociais desempenhados por homens e mulheres na sua vida pessoal e profissional c) Explica o conceito de género d) Identifica e d� exemplos sobre as atitudes que desafiam os preconceitos de género na sociedade e) Descreve os benefícios de uma sociedade sem preconceitos de género	Preconceitos inconscientes de género afectam a percepção sobre responsabilidades, actividades e postura

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidências requeridas Evidência escrita ou oral O formando identifica diferentes papéis sociais desempenhados por homens e mulheres, descreve a forma como estes papéis afectam a vida pessoal e profissional de uma pessoa, explica com exemplos práticos o conceito de género, identifica atitudes que desafiam preconceitos de género e dá exemplos de benefícios de uma sociedade igualitária	
4. Demonstrar compreensão sobre responsabilização pessoal	a) Descreve as características de uma pessoa responsável b) Identifica os benefícios do comportamento responsável e as consequências da irresponsabilidade c) Descreve formas para demonstrar responsabilidade numa variedade de situações Evidências Requeridas Evidência escrita ou oral O formando descreve comportamentos e atitudes de um indivíduo responsável e irresponsável, os benefícios de ser responsável e as consequências de ser irresponsável.	Comportamentos e atitudes e valores pessoais, no ambiente social e profissional/laboral (ex.: saber assumir e reportar os seus erros, evitar actividades ilegais, estar disposto a fazer a sua parte, etc.) Demonstrar responsabilidade inclui: planificar, cumprir prazos e promessas, monitorar, reportar, assumir erros.
5. Avaliar a sua relação com o dinheiro	a) Reconhece a sua personalidade financeira b) Distingue gastos por necessidade de gastos por desejos (razão vs. emoção) c) Enumera tácticas para realizar escolhas racionais d) Reconhece sonhos e projectos como motor da poupança e) Define prioridades financeiras Evidências Requeridas Evidência escrita ou oral O formando reconhece qual é a sua personalidade financeira e o que a caracteriza, diferencia necessidades de desejos, explica os princípios de escolhas racionais e explica as motivações para a poupança e define regras para definir prioridades financeiras.	Avaliação da personalidade financeira permite saber qual é a relação do indivíduo com o dinheiro: LIBERDADE SEGURANÇA PODER AMOR Escolhas por necessidade incluem: pirâmide de maslow Os desejos é quando se quer algo, como um produto ou serviço, que nos atrai por alguma motivação que não seja necessariamente uma necessidade. Ex. Estou com sede (necessidade), quero tomar uma Coca-Cola (desejo)

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
6. Relacionar o comportamento individual com a saúde	a) Demonstra conhecimento sobre as necessidades de bem-estar físico b) Demonstra compreensão sobre os sinais de saúde c) Lista e explica na prática as doenças mais comuns e as suas formas de prevenção d) Identifica os sinais de stress e suas causas e) Reconhece as consequências de um comportamento ou estilo de vida não saudável f) Identifica formas de conservar um comportamento de vida saudável	Formas de manter bem estar-físico: Boa nutrição ao nível dos vários grupos de alimentos e calorias, prática de desporto, boa higiene pessoal Sinais de stress: Alteração na pressão arterial, dores de cabeça, irritação, aumento da frequência cardíaca, comichões e irritação na pele, perda ou aumento dramático de apetite, comportamentos pessoais prejudiciais, diminuição de produtividade, fraca capacidade de concentração, fraca memória. Causas de stress: Mortes, alterações da situação conjugal do indivíduo, eminente despedimento, doença de pessoa próxima, alteração na situação financeira, alteração nas responsabilidades do trabalho, mudança de residência, mudança dos hábitos diários, alterações hormonais, etc. Doenças mais comuns incluem malária, diarreias, diabetes, tensão arterial, obesidade, etc. Formas de conservar um estilo de vida saudável no trabalho: Ex. ter horas de descanso regulares
	Evidências Requeridas Evidência escrita ou oral O formando demonstra conhecimento sobre práticas ou comportamentos que contribuem para o bem-estar físico, lista sinais de bem-estar, de boa saúde e de stress, as consequências de comportamentos lesivos ao bem-estar e à saúde e reconhece os sintomas e formas de prevenção das doenças mais comuns em Moçambique	

MO HG01301201 Aplicar o autoconhecimento para o desenvolvimento pessoal, social e profissional

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

Este módulo é concebido para permitir que os formandos se possam desenvolver a nível pessoal e profissional, partindo da autoavaliação e autoconhecimento. Este módulo pretende que os formandos possam desenvolver relacionamentos sociais e laborais sem preconceitos de género ao tornarem-se conscientes dos mesmos, fortalecer a sua autoestima, e descobrir as suas competências empreendedoras. Os formandos irão ainda desenvolver competências para serem responsáveis pelos seus actos, irão reflectir e aprender sobre o seu relacionamento com o dinheiro e ainda aprender como é que se podem comportar de uma forma saudável.

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 dos próprios formandos. Podem ser usados exemplos de personalidades de sucesso nos seus percursos sociais, profissionais e empresariais para que os formandos tenham a percepção das implicações que certas atitudes e práticas poderão ter na vida e no seu futuro e sirvam de motivação para a criação de valores e atitudes que possam guiar os formandos ao longo da vida. 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 aprofundar o seu autoconhecimento em termos de identidade, personalidade, pontos fortes e pontos de melhoria, os seus factores de motivação pessoal e onde põe o seu centro de controlo com o objectivo de reconhecer a sua individualidade e construir alicerces para o seu contínuo fortalecimento, crescimento e desenvolvimento. Devem igualmente aprofundar o conhecimento de si mesmos sobre os seus valores e prioridades e como estes afectam os seus comportamentos. Estabelecido este autoconhecimento o formando poderá aprender a valorizar e exponenciar os seus pontos fortes e a identificar formas de transformar os seus pontos de melhoria.

Os formandos devem ainda aprender a diferenciar entre o que eles são e o que os outros vêem neles e a reconhecer o impacto que os outros produzem em si. Devem ser exploradas razões que produzem baixa autoestima, e estratégias para manter atitudes positivas e ser autoconfiante em todos os momentos. O formador deve promover a exercitação da autoavaliação, nomeadamente através de testes de autoconhecimento, de modo a proporcionar aos formandos a oportunidade de lidar melhor consigo mesmos e aprender a valorizar-se.

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

O formando reconhece um empreendedor de sucesso como um tomador de decisões, observador e analista das necessidades dos seus clientes, inovador, que assume riscos, tem mente aberta, é optimista e tem a capacidade de adaptação, é autoconfiante, supera barreiras, mobiliza o capital necessário, tem sentido de liderança, é um trabalhador incansável e tem a capacidade de organizar recursos pois estas são características necessárias para fazer face aos desafios que o empreendedor deverá enfrentar para transformar as suas ideias num negócio.

O formador deve adoptar estratégias de abordagem que permitam que os formandos façam uma autoavaliação dos seus traços de empreendedor e tracem um plano de como desenvolver as competências para se tornarem empreendedores de sucesso. O formando deve ainda compreender que ser empreendedor significa enfrentar vários desafios e circunstâncias

adversas e reflecte em estratégias que pode usar para as ultrapassar.

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

Os formandos devem familiarizar-se com o conceito de género e saber reconhecer os papéis sociais que são desempenhados por homens e mulheres em diferentes momentos do dia-a-dia; O formador deve reflectir com os formandos sobre a influência que os papéis sociais desempenhados pelos homens e mulheres têm na sua vida pessoal e profissional, atitudes que desafiam os preconceitos de género, bem como quais são os benefícios de uma sociedade sem preconceitos de género

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

O formando deve conseguir descrever claramente as características de uma pessoa responsável para vários contextos ex.: familiar, grupo ou equipa de trabalho. O formador deve proporcionar um ambiente de debate em que os formandos desenvolvam compreensão profunda sobre formas de demonstrar responsabilidade, sobre os benefícios de ter um comportamento responsável e consequências de comportamentos irresponsáveis quer sob ponto de vista social como profissional. Igualmente pode recorrer aos estudos de casos ou dramatização para promover esta reflexão.

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

O conteúdo de aprendizagem deve proporcionar aos formandos descobrir a sua personalidade financeira, nomeadamente realizando um conjunto de testes/exercícios. O formador deve promover debates onde os formandos possam discutir com exemplos práticos e reais a diferença entre gastos por necessidade e gastos por desejo, táticas para fazer escolhas mais racionais e manter disciplina financeira e como definir prioridades financeiras. O formador deve ainda ajudar os formandos a reflectir sobre como sonhos e projectos podem ser o motor da poupança

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

Os formandos devem compreender no final do módulo a relação entre bem-estar físico e uma boa nutrição, nomeadamente ao conhecerem o conceito de calorias, como usar as tabelas de RDA (recommended dietary allowance ou ingestão dietética recomendada) e a importância nutricional dos alimentos. Devem ainda conseguir estabelecer a relação entre bem-estar físico com a realização de exercício físico regular.

Devem compreender indicadores básicos de uma boa saúde e hábitos de vida saudáveis (ex. momentos de descanso, exercício físico). Devem ser capazes de identificar sinais de *stress* (ex. alteração na pressão arterial, dores de cabeça, irritação, aumento da frequência cardíaca, comichões e irritação na pele, perda ou aumento dramático de apetite, comportamentos pessoais prejudiciais, diminuição de produtividade, fraca capacidade de concentração, fraca memória) e causas de stress (ex. Morte, alterações da situação conjugal do indivíduo, eminente despedimento, doença de uma pessoa próxima, alteração na situação financeira, alteração nas responsabilidades do trabalho, mudança de residência, mudança dos hábitos diários). Além disso devem ser capazes de debater os resultados e consequências de um comportamento ou estilo de vida não saudável.

Devem ainda saber reconhecer as doenças mais comuns em Moçambique e como podem ser prevenidas.

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 diversas actividades contendo elementos de habilidades pessoais de introspecção, discussão, observação e interpretação como parte integrante das habilidades chave do módulo. Uma introdução explicando as actividades será útil para assegurar que o estudante compreende a natureza e o objectivo do trabalho que vai realizar. O foco principal são exercícios práticos relacionados com a vida real.

Os grupos de trabalho/discussão 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 aptidões 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

Produto: O formando usa a informação resultante do preenchimento de instrumentos de autoconhecimento realizada durante as aulas para listar os seus traços de identidade e personalidade, os pontos fortes e pontos de melhoria, valores e prioridades, indicar onde põe o seu centro de controlo, as influências que os outros possam ter em si, a relação entre o seu comportamento e os seus valores e prioridades e as estratégias que usa para manter uma atitude positiva e aumentar a sua autoconfiança.

Resultado de Aprendizagem 2

Evidência escrita ou oral: Lista características de empreendedores de sucesso e explica a importância da criatividade

Produto: Preenchimento do instrumento de autoavaliação dos seus traços empreendedores e plano de desenvolvimento de competências de empreendedor

Resultado de Aprendizagem 3

Evidência escrita ou oral dos critérios de desempenho de a) a e):

Tomando como base a sua própria família ou casos conhecidos da sua comunidade expõe as diferenças entre os papéis desempenhados por homens e mulheres e explica qual poderá ser a influência prática desses papéis na sua vida pessoal e profissional ou empresarial. Deve ainda dar exemplos de atitudes que desafiam os preconceitos de género e de benefícios de uma sociedade igualitária

Resultado de Aprendizagem 4

Evidência escrita ou oral

O formando expõe exemplos de atitudes responsáveis e exemplos de atitudes irresponsáveis. Para os exemplos de atitudes responsáveis explica quais são os benefícios de agir dessa forma e para os exemplos de atitudes irresponsáveis quais podem ser as consequências

Resultado de Aprendizagem 5

Evidência escrita ou oral

Com base no teste de personalidade financeira realizado em sala, identifica a sua personalidade financeira e explica o que a caracteriza; de uma lista, distingue correctamente gastos por necessidade de gastos por desejo; enumera tácticas para assegurar escolhas mais racionais; explica como ter sonhos e projectos ajuda uma pessoa a poupar e dá exemplos de regras para definir prioridades financeiras

Resultado de Aprendizagem 6

Evidência escrita ou oral:

Expõe práticas de comportamento saudável, sinais que permitem aferir o estado de saúde de uma pessoa, sinais de *stress* e possíveis causas, doenças comuns em Moçambique e formas de prevenção e possíveis consequências de comportamentos não saudáveis.

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. <http://heloisacapelas.com.br/ebooks/eBook-7-passos-autoconhecimento.pdf>
4. https://www.saudedafamilia.org/clinica/artigos/a_importancia_do_autoconhecimento.pdf,
5. https://www.academia.edu/23944674/O_AUTOCONHECIMENTO_COMO_M%C3%89TODO_ESPEC%C3%8DFICO_NA_BUSCA_DE_NOSSO_CENTRO
6. <https://www.afard.net/publications/manuals-guidelines-and-project-reports/147-entrepreneurship-and-life-skills-dev/file>
7. Katz, Bernard. (1993). Comunicação: Poder da Empresa. Lisboa: Clássica Editora
8. Kuczmariski, Thomas e Kuczmariski, Susan. (1999). Liderança Baseada em Valores: Reconstruindo o Compromisso, o Desempenho e a Produtividade do Empregado. São Paulo: Educator
9. Martins, Vera. (2005). Seja Assertivo: Como Conseguir mais Autoconfiança e firmeza na sua vida profissional e pessoal. Rio de Janeiro: 9ª Edição, Elsevier
10. Palladino, Connie (2007). Como Desenvolver a Auto-Estima: um Guia para o Sucesso. Rio de Janeiro: Qualitymark

© Copyright ANEP 2020

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG01302201 Planear e preparar o seu futuro

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Planear e preparar o seu futuro		
Descrição da Unidade de Competência: No final deste módulo o formando deve ser capaz de: Definir os seus objectivos pessoais para a vida; explorar diferentes oportunidades para o seu futuro; realizar um plano de poupança; planear actividades e gerir o tempo; planear recursos; definir um problema e identificar as alternativas de solução; demonstrar compreensão sobre comportamento de risco; e demonstrar compreensão sobre o HIV, outras doenças e os seus efeitos.			
Código:	MO HG01301201	Nível do QNQP:	3
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. Definir objectivos pessoais	a) Define objectivos pessoais b) Elabora um plano para alcançar objectivos pessoais c) Indica instrumentos e sistema de monitoria da implementação dos planos d) Identifica as suas habilidades e requisitos necessários para o desenvolvimento pessoal	Os objectivos pessoais incluem sem limitar os contextos: sociais, profissionais, educacionais, financeiros e de saúde Alguns elementos na definição do plano: incluir metas e objectivos, Priorização, recursos disponíveis e necessários; limitações/riscos Metas devem ser SMART: Específico; Mensurável; Alcançável; Realístico; Limitado no tempo
	Evidências requeridas	
	Produto De acordo com um modelo predefinido: Define objectivos e metas SMART Elabora um plano para alcançar os objectivos Elabora o respetivo sistema de monitoria	
2. Explorar diferentes oportunidades para o seu futuro	a) Explora e lista diferentes oportunidades para o futuro b) Identifica as melhores oportunidades/opções de futuro para si tendo em conta o seu perfil e competências c) Lista e descreve os métodos e procedimentos eficazes para procura de oportunidades	Diferentes oportunidades de futuro podem ser: criar o seu próprio negócio, arranjar um emprego formal, etc. As oportunidades devem garantir fontes de rendimento que os formandos podem ter para sustentar a sua vida/ do seu agregado familiar Métodos/Formas de procura de oportunidades incluem, mas sem limitar: Contactos pessoais, de familiares ou de amigos; anúncios em jornais ou websites; serviços ou agências de emprego; centros de emprego
	Evidências requeridas	
	Evidência escrita ou oral Evidência de que o formando compreende os conteúdos expressos nos critérios de desempenho de a) a c).	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
3. Realizar um plano de poupança	a) Explica o conceito, os objectivos e as diferentes formas de poupar b) Explica as vantagens e desvantagens das diferentes formas de poupança c) Compreende que ter sonhos e projectos estimula a poupança d) Lista e descreve as dificuldades de poupar e) Identifica diferentes estratégias para conseguir poupar f) Explica a relevância de ter um plano de poupança g) Cria um plano de poupança	Para atingir objetivos financeiros precisa de: Disciplina financeira; ter um plano de poupança; ter um plano de gastos; utilizar formas eficazes de poupança Formas de poupança: Guardar dinheiro em casa, fazer Xitique, ter uma conta poupança no banco, ter contas móveis (ex.: M-Pesa, E-Mola, MKesh), ter poupanças em cooperativas/associações de poupança; guardar o dinheiro com amigos de confiança; poupança em espécie (i.e. valor guardado em bens materiais) etc. Quanto mais informal o método, mais arriscado. O banco cria procedimentos de segurança para preservar/ garantir as poupanças Poupar permite-nos guardar um valor ao longo do tempo. Exemplos de destinos da poupança: construir ou melhorar a casa, melhorar os negócios, atender emergências pessoais (despesa de saúde inesperada, acidentes, etc.), atender emergências do negócio (inundações, fogo, roubo), reforma
	Evidências requeridas	
	Evidência escrita ou oral O formando explica o conceito, a finalidade e relevância da poupança, as diferentes formas existentes para poupar e respectivas vantagens e desvantagens, as estratégias para fazer poupanças e razões da dificuldade de poupar Produto O formando elabora um plano de poupança	
4. Planear actividades e gerir o tempo	a) Explica as vantagens de uma boa gestão de tempo b) Elabora de forma completa um plano de trabalho c) Identifica razões e implicações para ser pontual e para cumprir com os prazos estabelecidos d) Identifica dificuldades/contratempos que podem existir/surgir para o cumprimento dos prazos e) Lista e explica critérios de prioriza�o das tarefas pessoais	Um plano completo, sem limitar, deve ter: actividades, recursos, tempo necessário por actividade, cronograma de execu�o e responsável As tarefas podem ser relativas ao ambiente laboral, familiar ou de todas as actividades que têm lugar na vida do formando
	Evidências Requeridas	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidência escrita ou oral O formando explica as vantagens de uma boa gestão de tempo, as razões e importância da pontualidade e do cumprimento de prazos, os critérios que usa para a priorização de tarefas e indica exemplos de contratempos que podem levar ao incumprimento dos prazos. Produto O formando elabora planos para pelo menos uma das semanas em que o módulo irá decorrer	
5. Planear recursos	a) Identifica os diferentes tipos de recursos necessários para um negócio b) Planifica os principais elementos operacionais do negócio c) Realiza uma estimativa de investimento necessário Evidências Requeridas Produto Com base num cenário de negócio hipotético realiza o planeamento de recursos operacionais e a respectiva estimativa de investimento	Recursos operacionais podem incluir ex. insumos, equipamentos, recursos humanos Pode também ser aplicado em contexto familiar ou social
6. Definir um problema e identificar as alternativas de solução	a) Explica o conceito de problema b) Utiliza técnicas ou processo de solução de problemas c) Explica técnicas de gestão positiva de problemas e reconhece os seus benefícios d) Compara potenciais soluções e toma uma decisão sobre a mais apropriada numa situação específica Evidências Requeridas Evidência escrita ou oral O formando explica com exemplos da vida real o conceito de problema, técnicas de gestão positiva que pode usar e os seus benefícios e com base num cenário hipotético usa uma das técnicas de solução de problemas para identificar possíveis soluções e compara-as para a tomada de decisão	Explica a diferença entre um problema, um desafio e um assunto que requer uma decisão com referência a exemplos e experiências da vida real. As técnicas ou processo de solução de problemas podem incluir, mas não se limitam a: pensamento lateral e criativo, planeamento de cenários, processos de gestão de riscos, processos de pesquisa, análise FOFA, fluxograma, roda da vida e prós e contras

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
7. Demonstrar compreensão sobre comportamentos de risco	a) Demonstra compreensão sobre comportamentos de risco b) Reconhece a pressão dos pares como factor de vulnerabilidade c) Descreve os efeitos do álcool e outras drogas no comportamento pessoal, social e profissional d) Reconhece a importância de um equilíbrio para a vida e desenvolvimento pessoal e) Reconhece as diversas formas de violência e assédio ou abuso sexual f) Reconhece os efeitos ou consequências da violência e assédio ou abuso sexual g) Explica os métodos de prevenção e procedimentos de denúncia em casos de ocorrência de violência e/ou assédio ou abuso sexual	Comportamentos de risco podem ser associados a: relações sexuais desprotegidas, uso de drogas, álcool e outros excessos Pares podem ser: amigos, namorados, familiares, colegas Pressão dos pares pode levar a: Início prematuro de relações sexuais, relações desprotegidas, tabus, comportamentos promotores de estatuto social ligados ao álcool ou drogas, relações de poder no género Equilíbrio ao nível: Físico, psicológico, psicomotor, cognitivo, comportamental, espiritual.
	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 g).	A violência e assédio ou abuso sexual pode se manifestar no seio familiar; social; equipa; ambiente de trabalho/profissional Formas de violência e assédio podem incluir: Física e psicológica

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
8. Demonstrar compreensão sobre o HIV e outras doenças com impacto na saúde pública e na produtividade	a) Demonstra compreensão sobre o HIV/Sida no sistema imunitário humano b) Lista as formas de transmissão da infecção pelo HIV c) Indica mitos, crenças e preconceitos que dificultam a adopção de práticas sexuais seguras e outras condutas preventivas d) Lista as práticas sexuais seguras para evitar a infecção pelo HIV e) Explica os procedimentos a seguir em casos de suspeita de infecção com HIV f) Demonstra compreensão sobre os efeitos de HIV/SIDA g) Demonstra compreensão sobre os dispositivos legais para casos de pessoas que vivem com HIV h) Explica a importância e os métodos de prevenção de outras doenças com impacto na saúde pública, saúde sexual e reprodutiva da mulher i) Identifica estratégias para gerir de forma eficaz as doenças e circunstâncias específicas de género (ex. gravidez, ciclo menstrual) de forma a minimizar o impacto na produtividade	Situações de risco: Transfusões de sangue e uso de drogas Práticas sexuais seguras: Sexo com apenas um parceiro, sexo com utilização de preservativo Formas de transmissão da infecção pelo HIV: através de relações sexuais desprotegidas, através da passagem directa de sangue infectado com HIV de uma pessoa para outra, através da passagem do HIV de uma mãe infectada para o seu filho Os efeitos devem abranger a vida pessoal; familiar; produtividade empresarial e economia do país em geral Alguns feitos de HIV/SIDA: morbilidade/mortalidade; vulnerabilidade/pobreza na família; filhos órfãos; baixa renda familiar; baixa produtividade empresarial; Doenças crónicas com impacto na saúde privada e pública ex.: Malária; tuberculose; tensão arterial; diabetes etc. No domínio da saúde sexual e reprodutiva da mulher, situações específicas referem-se a por ex.: ciclo menstrual e sua gestão, gravidez
	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 i).	

MO HG01302201 Planear e preparar o seu futuro

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

Este módulo introduz ao formando a necessidade de, em qualquer actividade da sua vida, explorar diferentes possibilidades, planificar e preparar-se para que tenha um rumo claro que vai de encontro aos seus objectivos pessoais. Deve igualmente garantir que o formando reconheça que a vida lhe imporá doenças, problemas, barreiras e obstáculos que o formando deve saber prevenir ou ponderar as alternativas de forma a conseguir superá-los.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

É muito importante que os conteúdos deste módulo sejam praticados e exemplificados com casos da vida real e partindo dos próprios formandos. Os conteúdos deste módulo podem ser exemplificados com casos de estudo que sirvam de exemplo. Deverão tanto quanto possível interpretar factos comprovados e actuais. O foco principal da aprendizagem está na operacionalização dos seus resultados de aprendizagem os quais focalizam o desenvolvimento de práticas, atitudes e competências tais como: a definição de objectivos pessoais, a exploração de diversas possibilidades e oportunidades, a realização de planos de poupança, a realização de planos para melhor planear actividades e gerir o tempo, a realização de planos para gerir recursos, saber identificação de alternativas de resolução de problemas bem como demonstrar compreensão sobre comportamentos de risco e acções de prevenção contra o HIV e outras doenças. 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 os formandos que entram na educação profissional independentemente do ponto de entrada.

Resultado de Aprendizagem 1 (Nº de horas estimado: 3 horas)

O formando deve praticar a definição de objectivos e metas pessoais SMART em termos de educação/formação, de trabalho/carreira, finanças, família, saúde, entre outros âmbitos. Deve reflectir sobre a importância de estabelecer metas e objectivos para auto motivação de curto prazo e direccionamento da vida a longo prazo. Após a reflexão e estabelecimento das metas e objectivos deve elaborar um plano de como alcançá-los e monitorar a sua concretização.

Resultado de Aprendizagem 2: (Nº de horas estimado: 3 horas)

Os formandos devem desenvolver a capacidade de explorar as várias oportunidades para o seu futuro e de que forma podem sustentar-se a si e/ou ao seu agregado familiar.

Devem ainda debater os métodos mais eficazes para obter informações sobre essas oportunidades, nomeadamente oportunidades de emprego e identificar as melhores opções de futuro em função das suas competências.

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

O formando deve compreender o conceito de poupança e reflectir sobre os seus objectivos. Os formandos devem debater diferentes formas de poupança e as respetivas vantagens e desvantagens; devem praticar, criando um plano de poupança pessoal. O formador deve discutir com os formandos estratégias eficazes de poupança e táticas para reduzir as dificuldades de poupar, partindo da experiência dos formandos. Deve ainda criar actividades que permitam posicionar os sonhos e projectos dos formandos como motores de poupança.

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

Os formandos devem aprender com exemplos práticos a necessidade e vantagens da planificação e uso efectivo do tempo. O foco principal da sessão devem ser exercícios práticos de planificação, durante os quais os formandos deverão: Identificar tarefas a realizar no seu dia-a-dia; priorizar as tarefas de forma lógica; levantar de forma completa os recursos necessários para executar cada tarefa; e definir metas temporais de concretização tendo em conta o tempo necessário para cada tarefa. O formador deve explicar que é possível fazer vários tipos de planos a nível temporal (plurianuais; anuais; semestrais; trimestrais; mensais, semanais e diários) e de natureza (ex. plano de actividades pessoais, de trabalho). O formador deve promover debates entre os estudantes sobre o processo de implementação, gestão, monitoria e avaliação dos planos e/ou discutir

potenciais factores internos e externos que possam afectar a execução dos planos (ex. insuficiência ou ineficiência de recursos; falta de organização, emergências não planificadas, etc.). O formador deve ainda testar a capacidade dos formandos de adaptar o seu planeamento a tarefas não previstas, e explorar em conjunto com eles possíveis consequências do incumprimento de prazos e estratégias de como evitar ou endereçar essas situações.

Resultado de Aprendizagem 5 (Nº de horas estimado: 2 horas)

O formando deve aprender a planear recursos, nomeadamente através de exemplos onde tem de planear os recursos operacionais necessários de um dado empreendimento ou negócio: O formando deve ainda aprender a realizar uma estimativa alto nível de investimento necessário. O formador pode também explorar com os formandos exemplos de planeamento de recursos ao nível do agregado familiar.

Será importante que os formandos compreendam que a planificação operacional deve ser precedida da definição de objectivos e que para a planificação pode ajudar segmentar em departamentos ou secções. A informação produzida nos planos é imprescindível para a elaboração do orçamento familiar/ do negócio ou estimativas de investimento necessários.

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

O formando deve compreender o conceito de problema e saber ilustrá-lo partindo de exemplos reais da sua vida; Além disso, deve praticar as diversas formas e etapas para solução de problemas. O formador deve ainda promover debates entre os estudantes sobre técnicas de gestão positiva de problemas e quais os seus benefícios.

Resultado de Aprendizagem 7: (Nº de horas estimado: 2 horas)

Os formandos devem discutir entre si exemplos de comportamentos de risco para que possam estar alerta para estes comportamentos na sua vida. Devem ser capazes de reconhecer a pressão de pares como factor de risco e saber quais as suas possíveis consequências e como devem enfrentá-las. Devem reconhecer o consumo de álcool, de tabaco e de outras drogas legais e não legais como comportamentos de risco e discutir o efeito que podem ter na sua vida social e profissional.

Durante a sessão, os formandos devem ainda discutir diferentes formas de violência e assédio ou abuso sexual, os seus efeitos e formas de prevenção e procedimentos de denúncia.

Resultado de Aprendizagem 8: (Nº de horas estimado: 3 horas)

O formando deve compreender o que é o HIV e Sida e o seu impacto no sistema imunitário e vida pessoal e profissional. Deve aprender como este se transmite, que práticas pode adoptar para prevenir a infecção e o que deve fazer em caso de suspeita de infecção. O formador pode explorar com os estudantes aspectos como o teste Elisa, limitações do teste, estágios da doença, esperança de vida e custo dos medicamentos. O formador deve promover uma discussão entre os estudantes que permita desconstruir mitos, crenças e preconceitos no âmbito do HIV/ SIDA e sobre os dispositivos legais que existem ou deveriam existir para quem vive com HIV ou outras doenças.

Os mesmos tópicos devem ser discutidos para outras doenças comuns no país (ex. malária)

O formador deve ainda abordar outros aspectos da vida dos estudantes que muitas vezes afectam a produtividade, por exemplo no caso das mulheres, terem de gerir o seu ciclo menstrual ou gravidezes em paralelo com o trabalho.

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 planificação, comparação, interpretação, e simulações 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. Será necessário reunir antes das sessões todo o conjunto de recursos didácticos ex: modelos/ templates de planos

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

Métodos e instrumentos de avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

Produto: O formando deve, a partir de um modelo predefinido, apresentar um plano de objectivos SMART, no qual especifica, embora de forma simplificada, os objectivos pessoais, metas e indicação de como e quando vai alcançá-las a curto, médio e

longo prazo. As metas devem indicar várias componentes/contextos como a profissional, financeira, social, etc. Deve ainda elaborar o respectivo sistema de monitoria identificando indicadores para medir a consecução das metas

Resultado de Aprendizagem 2

Evidência oral ou escrita: O formando lista diferentes oportunidades para o seu futuro, ajustadas ao seu perfil e competências e indica métodos eficazes para obter mais informações sobre essas oportunidades

Resultado de Aprendizagem 3

Produto: Elabora um plano de poupança pessoal

Evidência escrita ou oral: explica o conceito e a relevância de poupar e diferentes formas para fazer poupança. Enumera motivos pelos quais poupar é difícil e estratégias para as ultrapassar

Resultado de Aprendizagem 4

Evidência escrita ou oral: O formando deve expor vantagens de uma boa gestão de tempo e possíveis consequências de má gestão de tempo. Expõe ainda situações em que não conseguiu cumprir o seu plano e como o adaptou e os critérios que usa para a priorização de tarefas.

Produto: Cada formando deve manter e partilhar para efeitos da avaliação um plano semanal e o formador deve avaliar através do preenchimento das listas de verificação.

Resultado de Aprendizagem 5

Produto: Com base num cenário de negócio hipotético ou real, o formando planifica os principais elementos operacionais do mesmo e realiza uma estimativa de investimento.

Resultado de Aprendizagem 6

Evidência escrita ou oral: explica, com exemplos da vida real, o conceito de problema e técnicas de gestão positiva. Com base num cenário hipotético dado explora várias soluções para um problema e toma uma decisão comparando as diversas opções

Resultado de Aprendizagem 7

Evidência escrita ou oral: o formando identifica comportamentos de risco, as suas consequências. O formando é também capaz de identificar diferentes formas de violência, os seus efeitos e formas de prevenção ou denúncia. As evidências podem serem recolhidas em sessões de debate em sala sobre os assuntos.

Resultado de Aprendizagem 8

Evidência escrita ou oral: o formando explica em que consiste o HIV e SIDA, e de que forma pode ser transmitido e prevenido. O formando expõe ainda possíveis formas de como a doença tem impactos ou implicações na vida pessoal, social e profissional ou empresarial. Escolhe outra doença/ circunstância específica de género abordada na sessão e repete o mesmo exercício

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. Amorim, Dário. (2006) 51 Dicas para a conquista da automotivação: o caminho mais curto para o sucesso. Rio de Janeiro: Qualitymark.
2. Danny, Richard. (1998) Motivação para vencer: técnicas comprovadas para um melhor desempenho. Lisboa: Clássica Editora.
3. Dias, Fernando. (2004) —Relações Grupais e Desenvolvimento HumanoII Lisboa: Instituto Piaget
4. Sequeira, J. (2003). Desenvolvimento pessoal. Lisboa: 4ª ed., Monitor.

© Copyright ANEP 2020

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG023001 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 Formando adquire competências de linguagem, a um nível elementar, requeridas para comunicar em língua Inglesa de acordo com as necessidades pessoais e profissionais.			
Código:	UC HG023001	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub-campo:	Inglês
Data de registo:		Data de Revisão do Registo:	

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

MO HG023001 Usar a língua Inglesa em situações sociais, pessoais e profissionais

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo:

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

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

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

- Usar a língua Inglesa com uma variedade de objectivos com um balanço entre usos produtivos e receptivos, apropriadas as necessidades individuais dos Formandos. Por exemplo, dar informação sobre si próprio, o ambiente que o rodeia, o local de trabalho: oralmente e por escrito.
- Usar a língua Inglesa numa gama de ambientes pessoais, sociais e vocacionais. Por exemplo, fazer uma chamada telefónica pessoal ouvir instruções e notícias.
- Ouvir uma variedade de mensagens que cobrem uma gama de assuntos e formas de comunicação sobre tópicos que são familiares ao Formando em termos de formato, assunto, vocabulário e objectivo.
- Usar uma variedade de formas de comunicação oral directa ou não. Por exemplo usar o telefone, comunicar num grupo, conversar com outra pessoa.
- Preencher formulários que requerem informação pessoal e profissional, escrever parágrafos curtos respondendo à informação solicitada nos formulários.

Abordagem na geração das evidências de aprendizagem e nos critérios de avaliação

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

Devem ser realizadas uma serie de actividades, algumas em pequenos grupos e outras com toda a turma. Estas actividades devem providenciar oportunidades de usar a língua Inglesa em situações reais para objectivos

reais e podem ser parte de projectos ou exercícios práticos deste módulo ou retirados de actividades de outros módulos vocacionais ou contextos sociais.

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

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

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

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

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

Combinando módulos de “Inglês” com outros módulos:

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

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

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

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

Métodos e instrumentos de avaliação

Os Centros de ensino deveriam tomar nota do seguinte, antes de desenhar os instrumentos de avaliação:

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

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

Resultado de Aprendizagem 1 e 2

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

Evidência dever se providenciada da participação do Formando em pelo menos 2 conversas simples sobre assuntos definidos. Estas conversas deviam providenciar oportunidades para os Formandos darem e obterem informação e trocarem ideias. Uma conversa devia ser a dois e a outra devia ser num pequeno grupo.

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

Resultado de Aprendizagem 3

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

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

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

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

© Copyright ANEP 2020

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG023002 Comunicar informação relacionada com o trabalho, em língua Inglesa

Registo da Unidade de Competência

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

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Trocar opiniões e relatar factos relacionados com o trabalho	a) Faz afirmações e requerimentos simples relacionados com o seu próprio trabalho. b) Faz perguntas e dá repostas sobre o seu trabalho e o de outros. c) Realiza e participa em conversações de trabalho simples.	Tipos de comunicação: comunicação falada que combina conteúdos factuais com factos afirmados claramente, pontos de vista ou sentimentos. Nível de dificuldade: todo o vocabulário será familiar ao candidate; a comunicação terá uma estrutura simples. Grau de detalhe: contendo vários itens de informação.
	Evidências Requeridas	
	O Formando deve demonstrar a habilidade de manter uma interacção profissional simples de acordo com os critérios de desempenho e os contextos de aplicação.	
2. Preparar-se para usar língua Inglesa oralmente em conteúdos vocacionais específicos num cenário relacionado com o trabalho	a) Identifica objectivo do comunicado oral. b) Identifica o contexto do comunicado. c) Identifica definições e significados especializados.	Tipos de comunicados orais incluem: • Anúncios e instruções. • Aulas. • Apresentações. • Noticiários. • Debates e discussões. • Conversações telefónicas. • Entrevistas para emprego.
	Evidências Requeridas	
	O Formando deve demonstrar habilidade de identificar tipos diferentes de comunicados.	
3. Usar língua Inglesa oralmente num cenário relacionado com o trabalho	a) Usa estrutura retórica apropriada. b) Usa pronúncia compreensível. c) Usa dicas não verbais apropriadas. d) Usa estratégias apropriadas de interagir com os outros para atingir resultados no local de trabalho.	O contexto de aplicação deste elemento de competência esta expresso completamente nos critérios de desempenho
	Evidências Requeridas	
	O Formando deve mostrar habilidade de discutir e fazer apresentações sobre tópicos que lhe são familiares.	

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo:

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

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

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

- Usar a língua Inglesa com uma variedade de objectivos com um balanço entre usos produtivos e receptivos apropriados às necessidades individuais dos Formandos. Por exemplo, dar informação, descrever sentimentos, argumentar e persuadir, dar assistência, juntar informação, perguntar.
- Usar a língua Inglesa numa gama de ambientes pessoais, sociais e vocacionais. Por exemplo, fazer uma chamada telefónica pessoal, fazer planos num grupo, ouvir e dar instruções.
- Ouvir uma variedade de mensagens que cobrem uma gama de necessidades. Por exemplo, usar o telefone, trabalhar num grupo, ouvir um orador, ouvir noticiários na rádio ou televisão. Itens de comunicação oral adequados a uma avaliação sumativa deverão lidar com tópicos que são familiares ao Formando em termos de formato, assunto, vocabulário e objectivo.
- Usar uma variedade de formas de comunicação oral. Por exemplo usar o telefone, comunicar num grupo, tomar parte numa entrevista, fazer uma apresentação, fazer um relatório.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

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

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

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

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

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

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

Combinando módulos de “Inglês” com outros módulos:

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

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

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

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

Métodos e instrumentos de avaliação:

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

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

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

Resultados de Aprendizagem 1 a 3

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

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

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

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

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

© Copyright ANEP 2008

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG023003 Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa
Registo da Unidade de Competência

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

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Preparar-se para ler textos vocacionais específicos na língua Inglesa	a) Identifica o objectivo de textos. b) Identifica o contexto de textos. c) Identifica definições e significados especializados.	Distinção de características numa variedade de formas literárias
	Evidências Requeridas	Especializado: relacionado com a Campo vocacional
	O Formando deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos de géneros de leitura.	
2. Ler e seguir textos simples da Campo 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 Formando deve demonstrar uma compreensão providenciando as respostas apropriadas a cada tarefa.	

MO HG023003 Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo:

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

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

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

- Olhar para uma gama de comunicação escrita usada no campo vocacional – por exemplo manuais de instrução, livros, brochuras, prospectos, folhetos, material de divulgação, sinais públicos e anúncios.
- Identificar o objectivo do texto, e o contexto em que aquela informação é usada – por exemplo um aviso, uma instrução, um convite.
- Praticar várias estratégias de leitura e habilidades linguísticas para compreender e interpretar diferentes tipos de textos

Abordagem na geração das evidências de aprendizagem e nos critérios de avaliação

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

Devido à natureza do módulo, que é centrado na leitura, as actividades devem ser principalmente realizadas de forma individual, mas algumas podem ser realizadas em pequenos grupos ou com toda a turma no que diz respeito a cooperação, ou colaboração e partilha de experiências. Estas actividades devem providenciar oportunidades de ler textos na língua Inglesa em situações reais para objectivos reais e podem ser combinadas com actividades de outros módulos vocacionais.

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

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

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

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

UC HG023004 Produzir materiais escritos na língua Inglesa
Registo da Unidade de Competência

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

Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho	Contextos 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. a) Identifica definições e significados especializados.	Distinção entre características de uma variedade de formas literárias.
	Evidências Requeridas	Especializado: relacionado com a sua Campo vocacional.
	O Formando deve demonstrar habilidade de identificar diferentes tipos escrita na sua Campo vocacional.	
2. Escrever textos da Campo 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 Campo profissional: ▪ Descrições ▪ Narrativas ▪ Relatórios ▪ Cartas
	Evidências Requeridas	
	Os Formandos devem demonstrar habilidade de produzir uma variedade de textos específicos da sua Campo vocacional.	

MO HG023004 Produzir materiais escritos na língua Inglesa

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo:

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

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

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

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

Produzir evidencia escrita relevante para assuntos directos. Assuntos directos são aqueles que são rotina para o Formando e ocorrem comumente no ambiente em que ele/a vive ou trabalha. Exemplos de comunicação escrita sobre assuntos directos incluem cartas, memos, relatórios e folhetos.

Items de comunicação escrita adequadas para a avaliação sumativa lidarão com tópicos que são familiares para o Formando em termos de formato, assunto, vocabulários e objectivo.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

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

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

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

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

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

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

Combinando módulos de “Inglês” com outros módulos:

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

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

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

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

Métodos e instrumentos de avaliação

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

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

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

Resultados de Aprendizagem 1 e 2

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

Evidência dever se providenciada da redacção pelo Formando de pelo menos 2 trabalhos escritos relevantes.

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

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

© Copyright ANEP 2008

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG03301171 Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade.	
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o Formando fica apto a resolver problemas simples do dia-a-dia relacionados com custos, receitas e lucros, usando um modelo matemático.			
Código:	UC HG03301171	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub-campo:	Matemática
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Contextos de Aplicação
1. Efectuar cálculos com números reais.	a) Identifica os vários conjuntos de números que constituem os números reais: conjunto dos números naturais, dos racionais, dos inteiros e dos irracionais. b) Representa na recta graduada números reais. c) Efectua cálculos com números negativos, inteiros e não inteiros. d) Efectua cálculos com números irracionais. e) Resolve equações e inequações lineares.		- Operações no conjunto dos números reais: adição, subtracção, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação. - Extractos da História da Matemática, relativos ao desenvolvimento dos conjuntos de números. - Recta graduada. - Equações e inequações lineares
	Evidências Requeridas		
	Para os Critérios de Desempenho a) - d): Evidência escrita de que o Formando distingue os vários conjuntos de números, de que é capaz de os representar na recta graduada e de que realiza correctamente cálculos (adição, subtracção, multiplicação, divisão e potenciação) com números reais, inteiros e não inteiros, positivos e negativos, racionais e irracionais, tal como está descrito nos critérios de desempenho. Para o Critério de Desempenho e): Evidência escrita de que o Formando é capaz de resolver equações e inequações lineares, indicando previamente se elas têm solução.		
2. Resolver equações e inequações do 2º grau.	a) Discute e resolve equações do 2º grau. b) Estuda e representa graficamente funções quadráticas. c) Discute e resolve inequações do 2º grau.		Equações e inequações do 2º grau.
	Requisitos de Evidência		

	Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o Formando é capaz de fazer o estudo de equações do 2º grau, indicando previamente se elas têm soluções e de que é capaz de encontrar estas suas soluções, caso existam. Para o Critério de Desempenho b): Evidência de que o Formando é capaz de realizar o estudo de funções quadráticas, indicando o domínio, o contradomínio, os zeros, o sinal, a monotonia e os extremos e que, com base nesta informação, é capaz de construir o respectivo gráfico. Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o Formando é capaz de fazer o estudo e resolver analítica e graficamente inequações do 2º grau, utilizando as competências indicadas no critério de desempenho b) e apresentando o conjunto das soluções quer usando sinais de desigualdade, quer usando a notação de intervalos.	• Problemas conducentes a equações e inequações do 1º e do 2º grau. • Problemas representados por funções quadráticas.
3. Resolver problemas que envolvem custos, receitas e lucros.	)Exprime e interpreta situações correntes usando variáveis e símbolos matemáticos.)Resolve problemas simples relacionados com custos, receitas e lucros.	• Problemas simples do dia-a-dia relacionados com pequenos negócios, expressos por meio de equações e inequações do 1º e do 2º grau.
	Evidências Requeridas	
	Para o critério de desempenho a): Evidência escrita de que o Formando é capaz de traduzir para linguagem matemática enunciados de problemas simples do dia-a-dia, relacionados com custos, receitas e lucros, escolhendo as variáveis a utilizar e indicando o intervalo de variação dessas variáveis. Para o critério de desempenho b): Evidência escrita de que o Formando é capaz de resolver os problemas acima referidos e de analisar criticamente a validade das soluções obtidas.	

MO HG03301171 Resolver problemas económicos simples da vida pessoal e da comunidade

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 Formando fica apto a investigar, resolver e avaliar as soluções encontradas para problemas económicos simples, de interesse pessoal e/ou comunitário, sugerindo, com a utilização de modelos matemáticos, medidas para rentabilizar os negócios envolvidos.

A fim de poder levar a cabo os objectivos acima indicados, o Formando fica também apto a efectuar cálculos no conjunto dos números reais, a resolver equações e inequações lineares e do 2º grau e a fazer o estudo de funções lineares e quadráticas.

Guião do Conteúdo e Contexto:

Prevê-se que o Formando já esteja familiarizado com a utilização de variáveis e seja capaz de exprimir, por meio de expressões matemáticas, pequenas expressões/condições dadas por extenso.

Para além das situações mais simples, o Formando analisará outras um pouco mais complexas, em que, num mesmo gráfico, compara uma função que representa os custos do negócio com outra que representa as receitas, determinando, por exemplo, os intervalos de variação do lucro.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 1:

O Formando deve efectuar cálculos usando todos os subconjuntos de números que constituem o conjunto de números reais. Deve ser dada ênfase aos números irracionais e ao cálculo envolvendo radicais (com o mesmo índice, com índices diferentes, com o mesmo radicando e com radicandos diferentes). As propriedades das operações envolvendo potências e radicais devem ser treinadas. O Formando deve realizar estes cálculos manualmente, usando as propriedades, mas também os deve realizar usando máquina de calcular. Deve comparar os resultados obtidos pelas duas vias, fazendo a distinção entre resultado exacto e resultado aproximado.

Assim, por exemplo, pode-se indicar que o Formando:

- dada uma lista de números reais, identifique os naturais, os inteiros, os racionais e os irracionais;
- represente na recta graduada números reais dados sendo uns números inteiros positivos e negativos, outros números racionais positivos e negativos dados na forma fraccionária e na forma decimal, outros ainda números irracionais;
- calcule o valor de expressões matemáticas envolvendo números positivos e negativos, inteiros e fraccionários e as quatro operações básicas;
- traduza para a forma de potência números irracionais dados na forma de radicais;
- adicione, subtraia, multiplique e divida radicais com o mesmo índice, com índices diferentes, com o mesmo radicando e com radicandos diferentes;

calcule o valor de expressões matemáticas envolvendo todos os números conhecidos, particularmente irracionais, dados na forma de radical (por ex., $\sqrt{2}$, $\sqrt{3}$, $\sqrt{5}$), positivos e negativos.

Resultados de Aprendizagem nº 2 e nº3:

O principal objectivo destes Resultados de Aprendizagem é analisar e resolver problemas económicos simples. Porém, para tal, é necessário que o Formando:

- resolva, analítica e graficamente, equações e inequações lineares e do 2º grau;
- faça o estudo de funções lineares e quadráticas;
- represente graficamente estas funções;
- interprete o gráfico destas funções.

Em relação aos problemas económicos, eles devem versar situações comuns do dia-a-dia. O Formando deve fazer a distinção clara entre “receita” e “lucro”. É importante que não sejam colocados problemas já “tratados e arranjados” em que, por exemplo, a função “Custo de Produção” e a função “Receita” já estão dadas. Pelo contrário, devem ser colocadas as situações como elas aparecem no quotidiano e o Formando deve ser capaz de exprimir por meio de equações, inequações ou funções as várias condições a satisfazer e, a seguir, já com o modelo matemático, fazer o estudo do mesmo. Um exemplo pode ser:

“Uma senhora tem uma barraca onde vende bolachas. Ela paga de aluguer da barraca, 1000,00 Mt por mês. Ela compra as bolachas a 7,00 Mt o pacote e vende o mesmo pacote a 10,00 Mt. Paga, pelo transporte dos pacotes de bolachas, a quantia de 50 cêntimos do metical, por pacote. Quantos pacotes de bolachas deve vender durante um mês, para conseguir um lucro igual a 2000,00 Mt ao fim desse mês? Supondo que consegue vender essa quantidade de bolachas por mês, de quanto é a Receita mensal?”

Para resolver este exemplo, o Formando deverá:

- definir as variáveis a utilizar;
- escrever a expressão matemática que representa o “Custo” em função da variável independente definida;
- escrever a expressão matemática que representa a “Receita” em função da variável independente definida;
- escrever a expressão matemática que representa o “Lucro” (está-se a falar de lucro simples, igual à diferença entre receita e custo) em função da variável independente definida;
- escrever a expressão (uma inequação neste caso) que indica a condição colocada;
- resolver a inequação;
- avaliar a solução obtida;
- dar a resposta.

Em exemplos como este, é importante que se faça também uma abordagem gráfica, em que o Formando representa graficamente as funções Custo e Receita e encontra o ponto que corresponde a um lucro de 2000,00 Mt. A seguir, deve comparar a resolução analítica e a gráfica.

Abordagem para Geração de Evidência

A abordagem para geração de evidência é essencialmente escrita, em que se avalia essencialmente o produto. Para além da resolução do problema propriamente dito, é pedido ao Formando que analise o problema supondo a alteração de algumas condições ou dados.

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 Formando:

- entre 10 números reais dados, identifique os naturais, os inteiros, os racionais e os irracionais;
- representa na recta graduada 10 números reais dados, sendo uns números inteiros positivos e negativos, outros números racionais positivos e negativos dados na forma fraccionária e na forma decimal, outros ainda números irracionais;
- indica o resultado exacto do cálculo do valor numérico de quatro expressões simples envolvendo radicais. Entre as 4 expressões devem estar contempladas as quatro operações básicas e números dados com radicais de diferentes índices e diferentes radicandos;
- indica o resultado exacto do cálculo do valor numérico de quatro expressões simples envolvendo potências de números dados através de radicais;
- indica o resultado aproximado, com aproximação até às centésimas, usando a máquina de calcular, do valor numérico de duas expressões envolvendo as quatro operações básicas e a potenciação entre números irracionais;
- determina a solução de duas equações do 1º grau, sendo que uma tem uma solução e a outra não.
- determina a solução de três inequações do 1º grau, sendo que duas têm soluções e a outra não.

Em relação ao Resultados de Aprendizagem nº.2:

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

- estuda três equações do 2º grau, em termos de existência de soluções (das equações dadas, a primeira deve ter duas soluções reais diferentes, a segunda deve ter somente uma solução real e a terceira, tem nenhuma solução real);
- determina a solução das equações do 2º grau acima estudadas;
- estuda três funções quadráticas dadas (uma com concavidade virada para cima e duas com concavidade virada para baixo; as duas primeiras têm dois zeros e a terceira não tem zeros), indicando: domínio, o contradomínio, os zeros, o sinal, a monotonia e os extremos;
- representa graficamente as funções acima estudadas, utilizando a informação recolhidas sobre cada uma;
- resolve, gráfica e analiticamente, três inequações do 2º grau: uma completa e duas incompletas, sendo que uma destas não tem soluções reais;
- apresenta as soluções das inequações resolvidas, quer utilizando intervalos, quer utilizando sinais de desigualdade.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.3:

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, com formulário próprio em que o Formando resolve um problema económico simples, indicando claramente:

- as variáveis definidas;
- o campo de variação dessas variáveis;
- as expressões matemáticas que representam cada uma das condições ou objectivos do problema;
- a solução numérica obtida;
- a representação gráfica da situação e legenda do gráfico de modo a evidenciar a solução obtida;
- a resposta, tendo em conta o campo de variação das variáveis.

Progressão

Após a conclusão deste módulo, o Formando pode aceder a qualquer nível de estudo ou actividade profissional que tenha como requisito a análise e resolução de problemas económicos do dia-a-dia.

O Formando pode constituir-se assessor das comunidades para a gestão de pequenos negócios. Particularmente, o Formando fica apto a aceder a outros módulos ou níveis de estudo em que se desenvolva e aprofunde o estudo de problemas económicos.

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

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 – ANEP – Mozambique, 1st
5. Edition, June 2008

© Copyright ANEP 2017

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG03302171 Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso	
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o Formando fica apto a calcular distâncias entre pontos de difícil acesso.			
Código:	UC HG03302171	Nível do QNQP:	3
Campo:	Habilidades Genéricas	Sub-campo:	Matemática
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Contextos de Aplicação
1. Determinar distâncias entre pontos em figuras dadas.	a) Calcula as medidas dos lados e dos ângulos de triângulos rectângulos. b) Resolve triângulos.		- Razões trigonométricas no triângulo rectângulo. - Teorema de Pitágoras. - Teorema de Tales. - Conceito e critérios de semelhança de triângulos. - Teoremas dos Senos e dos Cossenos.
	Evidências Requeridas		
	Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o Formando, utilizando o Teorema de Pitágoras e as razões trigonométricas seno, cosseno e tangente de ângulos agudos, é capaz de calcular a medida dos lados e dos ângulos de triângulos rectângulos dados. Para o Critérios de Desempenho b): Evidência escrita de que o Formando, utilizando o conceito de semelhança de triângulos, o Teorema de Tales, o Teorema dos Senos e o Teorema dos Cossenos, é capaz de calcular a medida dos lados e dos ângulos de triângulos dados.		
2. Construir uma figura para representar um problema e usá-la para calcular a distância entre pontos de difícil acesso.	a) Esboça uma figura para representar um problema de cálculo de distâncias entre pontos de difícil acesso. b) Determina as distâncias acima referidas, discute e interpreta a solução.		Edifícios, árvores e postes de iluminação existentes no local.
	Evidências Requeridas		
	Para o Critério de Desempenho a): Evidência prática e escrita de que o Formando é capaz de esboçar uma figura geométrica a partir dum enunciado. Para o Critério de Desempenho b): Evidência prática e escrita de que o Formando é capaz de utilizar esta figura para calcular distâncias entre pontos de difícil acesso em que não é possível fazer uma medição, discutir e interpretar o resultado.		

MO HG03302171 Calcular distâncias entre pontos de difícil acesso

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 Formando no que respeita à interpretação do espaço físico que o rodeia. Nos Módulos MO HG 03 1001 e MO HG 03 2002, o Formando já adquiriu algumas competências relacionadas com a interpretação do espaço físico, ao fazer medições e ao calcular o perímetro e a Área de figuras em 2-D e o volume e a Área lateral de sólidos. Agora, no presente módulo, o Formando fica apto a calcular medidas/distâncias entre pontos de difícil acesso.

Este módulo tem ainda como objectivo desenvolver e aprofundar as aptidões do Formando no que respeita à interpretação dum enunciado e à sua tradução por uma figura geométrica.

Guião do Conteúdo e Contexto:

O presente módulo aborda as seguintes competências essenciais:

- calcular a distância entre pontos em figuras dadas;
- representar uma situação por meio duma figura geométrica;
- calcular a distância entre dois pontos de difícil acesso.

Em qualquer um dos casos, recomenda-se que se tratem situações concretas do dia-a-dia. Não basta que o Formando calcule distâncias em figuras dadas. É importante que ele desenvolva a capacidade de realizar uma análise crítica da situação, de traduzi-la por meio duma figura e de usar esta figura para calcular a distância entre pontos de difícil acesso.

É fundamental que o Formando tenha adquirido anteriormente outras competências tais como:

- estimar e fazer medições de dimensões lineares;
- utilizar correctamente o Sistema Internacional de unidades;
- efectuar manualmente cálculos no conjunto dos números reais;
- ampliar e reduzir figuras utilizando o conceito de semelhança de figuras;
- realizar cálculos utilizando máquina de calcular.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 1:

Para calcular a distância entre pontos numa figura dada, o Formando tem que estar apto, em primeiro lugar, a aplicar os Teoremas de Pitágoras e de Tales, o conceito de semelhança de figuras e os Teoremas dos Senos e dos Cossenos para resolver triângulos.

Assim, em termos de conteúdo deve-se abordar:

- o Teorema de Pitágoras
- as razões trigonométricas no triângulo rectângulo;
- o conceito de semelhança;
- o Teorema dos Senos;
- o Teorema dos Cossenos.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 2:

Para calcular a distância entre pontos de difícil acesso, o Formando tem que estar apto, em primeiro lugar, a representar a situação dada por meio duma figura geométrica. Tendo esta figura, deve ser capaz de aplicar os teoremas de Geometria Plana acima referidos para calcular a medida em falta.

Os pontos de difícil acesso acima referidos devem ser pontos existentes no local, como por exemplo o cume duma montanha, o cimo uma árvore muito alta, a cobertura dum prédio, etc.

Procedimentos de Avaliação**Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.1:**

- Teste escrito, individual, na presença do avaliador, em que o Formando:
 - dados três triângulos rectângulos e dadas as medidas de alguns lados e ângulos, calcula as medidas em falta usando o Teorema de Pitágoras ou as razões trigonométricas;
 - dados 2 pares de triângulos semelhantes dois a dois, e as medidas de alguns dos seus lados, determina as medidas dos restantes lados de cada um dos triângulos;
 - resolve 4 triângulos, sendo 2 acutângulos e 2 obtusângulos.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.2:

- Teste escrito, individual, na presença do avaliador, em que o Formando:
 - dadas três situações descritas por um texto, representa essas situações por meio duma figura geométrica, indicando as medidas conhecidas;
 - calcula as medidas em falta usando resolução de triângulos..
- Trabalho prático, individual, acompanhado de relatório escrito, em que o Formando deve calcular a altura dum prédio ou duma árvore, supondo que não lhe é possível medir aquela dimensão.

Para realizar este trabalho, é fornecida uma fita métrica ao Formando.

O Formando é informado previamente que o relatório deve incluir:

- a(s) figura(s) que ilustre(m) a situação;
- a indicação dos passos realizados para calcular a altura pedida;
- os cálculos efectuados e fórmulas utilizadas;
- a indicação da resposta.

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

Progressão

Após a conclusão deste módulo, o Formando pode aceder a qualquer nível de estudo ou actividade profissional que tenha como requisito o cálculo de distâncias/medidas entre lugares de difícil acesso.

Referências consultadas:

1. “Working with numbers in various contexts” – SAQA US ID – 7447 – South Africa“
2. “Apply concepts of shape, space and measurement to make decisions relative to the world
3. around us” – SAQA US ID: 119363 – South Africa
4. “Measure, estimate and calculate physical quantities and explore, describe and represent
5. geometrical relationship in 2-dimensions in different life or workplace contexts” – SAQA US ID: 12444 – South Africa
6. Matemática – Manual II – BUSCEP – Universidade Eduardo Mondlane, Moçambique, 1996
7. Referencial de Competências - Chave – Educação e Formação de Adultos” – Agência Nacional
8. de Educação e Formação de Adultos (ANEFA) – Portugal
9. Manual on Developing and Registering Units of Competency – ANEP – Mozambique, 1st

10. Edition, June 2008
11. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
12. Directrizes e Regulamentos para a Avaliação Curriculares – ANEP – Moçambique, 1ª Edição

© Copyright Junho 2008

Este módulo não deve ser usado para outros fins sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP.

UC HG04301191 - Interpretar e produzir enunciados escritos e orais de carácter informativo-funcional
Registo da unidade de competência

Título da Unidade de Competência		Interpretar e produzir enunciados escritos e orais de carácter informativo-funcional	
Descrição da Unidade de Competência: No final desta unidade o Formando deve adquirir a competência de seleccionar informação relevante de um texto oral ou escrito; redigir textos administrativos; comunicar profissionalmente, distinguindo os diferentes interlocutores.			
Código	UC HG04301191	Nível QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Sub-campo	Português
Data de registo		Data de Revisão	
Elementos de Competência	Critérios de desempenho		Conteúdos de Aplicação
1. Retirar informação essencial de textos ouvidos ou escritos	a) Dada uma Notícia e uma Reportagem, indica a ocorrência, data, intervenientes e locais do acontecimento. b) Identifica os elementos essenciais de uma Notícia ouvida ou escrita. c) Distingue uma Notícia de uma Reportagem. d) Redige uma Notícia.		Notícias e Reportagens da imprensa lida ou gravada a partir da rádio ou TV, a partir das quais se possa identificar os elementos essenciais dos textos.
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidências escritas ou orais</i> Evidência oral: dado um texto jornalístico, o Formando indica alguns elementos como: local, momento, intervenientes, ocorrência. Evidência escrita: o Formando elabora uma notícia com base na estrutura deste tipo de texto.		
2. Redigir textos administrativos (Acta, Convocatória, Requerimento)	a) Identifica a estrutura da Acta b) Elabora uma Convocatória c) Redige Requerimentos para várias finalidades		A Acta, como um texto que regista a vida das instituições; a Convocatória, como uma forma usada para reunir um grupo de pessoas para encontros profissionais; o Requerimento, como forma de o cidadão se dirigir à autoridade, solicitando um benefício ou a satisfação de um seu interesse.
	Evidências Requeridas		
	<i>Evidências escritas</i> Evidência escrita: o Formando escreve textos de natureza administrativa, também considerados funcionais e institucionais.		
3. Simular uma Entrevista como Formando a emprego	a) Distingue um diálogo formal de um diálogo informal. b) Através de simulações, demonstra atitude e posturas adequadas ao momento de uma entrevista profissional.		A Entrevista profissional
	Evidências Requeridas		

	<i>Evidência oral</i> Evidência oral: o Formando apresenta uma postura adequada numa situação de Formando a emprego, numa entrevista, através de uma simulação.	
--	--	--

MO HG04301191 interpretar e produzir enunciados escritos e orais de carácter informativo-funcional**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 pretende desenvolver no formando competência de seleccionar informação relevante de um texto oral ou escrito; redigir textos administrativos e assumir postura comportamental perante uma entrevista de emprego

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

A partir de um conjunto de notícias e reportagens dadas, o formando retira informação relevante, respondendo a questões específicas da estrutura dos textos: quem? O quê? Onde? Quando?

O formando é confrontado com textos administrativos de registos da “vida” de uma empresa, por forma a reconhecê-los.

Num trabalho de pares ou de equipa, o professor organiza uma simulação de entrevista de emprego.

A gramática associada ao módulo, apresenta uma progressão lógica, funcionando como um instrumento de trabalho para uma comunicação competente.

Resultado de aprendizagem 1

Seleccionadas algumas notícias e reportagens, que podem ser recolhidas pelos formandos, estes interpretam-nas e reconhecem a estrutura: título, subtítulos, lead, corpo. Redigem notícias a partir de acontecimentos actuais ou relacionados com a sua formação, respeitando a estrutura.

Resultado de aprendizagem 2

Devem ser criadas condições para que o formando conheça a escrita administrativa, também chamada funcional e institucional, como a Acta, a Convocatória e o Requerimento. A finalidade é que os formandos adquiram mais confiança no domínio das diferentes manifestações da língua escrita e as empresas os recebam com mais agrado por apresentarem uma preparação linguística mais variada.

Resultado de aprendizagem 3

O objectivo desta aprendizagem é munir os formandos de ferramentas que lhes permitam saber qual o comportamento a adoptar numa situação de entrevista de emprego. Através de simulações, organizam-se situações de entrevista, planificando, antecipadamente, as questões a serem colocadas.

Bibliografia consultada

1. KOTSHIO, Ricardo, *A Prática da Reportagem*, São Paulo, Ática, 1990
2. SANTOS, Antunes, *Manual dos Requerimentos*, Ediliber, Coimbra, 1990
3. CADET, Ricardo, *A Prática da Reportagem*, São Paulo, ÁTICA, 1989
4. ARAÚJO, Horácio, *et al Língua Portuguesa 7*, Lisboa, Texto Editora, 1998

© Copyright Junho 2008

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.

UC HG04302191 - Interpretar e produzir textos orais e escritos de interesse quotidiano

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Interpretar e produzir textos orais e escritos de interesse quotidiano	
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o Formando deve participar num debate, ora apresentando os seus pontos de vista e ideias, a partir de um tema, ora interpelando os demais intervenientes, usando adequadamente linguagem corporal, entoação, ritmo, tom, pausas, para sublinhar as suas intervenções, tendo em conta a audiência e o seu papel no debate; fazer uma leitura e produzir um texto explicativo a partir de gráficos de natureza vária, de acordo com a sua Campo de formação; Produzir instruções a partir de um produto do seu trabalho; Distinguir as várias formas de divulgação de informação através de anúncios.			
Código	UC HG04302191	Nível QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Português
Data de registo		Data de Revisão	
Elementos de Competência	Critérios de desempenho		Conteúdos de Aplicação
1. Expor temas diversos	a) Expõe um tema, considerando a estrutura de apresentação de marcas da oralidade. b) Desenvolve o tema com ordem, clareza e rigor. c) Sintetiza as ideias principais desenvolvidas.		Exposição oral de um tema obedecendo a requisitos básicos como: saudar o público ouvinte, indicar o objecto do tema, desenvolver o tema de forma ordenada, com argumentos e contra argumentos, concluir dando uma visão de conjunto do tema apresentado.
	Evidências Requeridas		
	Evidência oral de que o formando é capaz de apresentar um tema ou problema de modo a que as pessoas a quem se dirige adquiram um conhecimento global.		
2. Produzir textos explicativos tomando em consideração os gráficos propostos	a) Faz a leitura de um gráfico. b) Destaca as relações lógicas, cronológicas ou outras, entre os elementos que constituem o gráfico. c) Produz um texto explicativo oral e escrito, a partir do gráfico.		Explicação de gráficos, oralmente e por escrito
	Evidências Requeridas		
	Evidência oral e escrita de que o formando é capaz de ler um gráfico e produzir um texto oral e escrito explicando-o.		

3. Produzir um texto instrutivo	a) Descreve detalhadamente um facto, um objecto ou uma actividade. b) A partir de um objecto, um facto ou uma actividade, apresenta o seu uso ou realização; c) Escreve um texto instrutivo.	Transmissão de dados organizados e hierarquizados, mas sem procurar persuadir. Explicação clara e pormenorizada sobre um facto, um objecto ou uma actividade.
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita de que o formando é capaz de construir uma imagem de uma realidade a transmitir, dando a conhecer as componentes e finalidades, de forma precisa e objectiva. Dar instruções sobre uso, protecção, modo de construção, entre outras.	
4. Identificar diferentes tipos de anúncios	a) Identifica um texto como anúncio; b) Classifica diferentes tipos de anúncios; c) Produz um anúncio relacionado com a sua actividade.	Distinção de vários tipos de anúncios
	Evidências Requeridas	
	Evidência oral ou escrita de que o formando é capaz de produzir anúncios sobre assuntos de interesse pessoal ou profissional.	

MO HG04302191 - Interpretar e produzir textos orais e escritos de interesse quotidiano

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 pretende desenvolver no formando competência comunicativa que lhe permitirá fazer uma exposição obedecendo a um plano; ler um gráfico e explicá-lo oralmente e por escrito; produzir uma instrução demonstrando o funcionamento de uma actividade ou um produto; conhecer as diferentes formas de anúncios.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

As exposições deverão ser planificadas, distribuindo temas pelos formandos, individualmente ou em equipas; para a leitura de gráficos, estes deverão ser apresentados pelo professor e orientada a sua leitura, levando o formando a produzir os textos explicativos; perante uma produção dos formandos, referentes às habilidades vocacionais, dever-se-á fazer uma instrução onde se explique ao funcionamento ou modo de uso de um produto; o formando deverá ser capaz de distinguir os diferentes tipos de anúncios (recortados de jornais e revistas), com destaque para anúncios de apresentação de um produto ou actividade, para que o formando elabore anúncios relacionados com a sua actividade.

A gramática associada ao módulo, apresenta uma progressão lógica, funcionando como um instrumento de trabalho para uma comunicação competente; contudo, caberá ao professor adicionar conteúdos que julgar necessários para melhor compreensão dos formandos.

Resultado de aprendizagem 1

Deve-se criar condições para que os formandos identifiquem temas para a apresentação. A apresentação deverá ser seguida ou complementada de debates visando a apreciação da mesma.

Resultado de aprendizagem 2

Devem ser criadas condições para que o formando esteja munido de gráficos legíveis, permitindo leitura fácil e posterior explicação por escrito.

Resultado de aprendizagem 3

A análise dos anúncios deverá ser feita considerando os elementos constitutivos, prestando particular atenção à imagem e ao texto. Sugere-se que, de acordo com a Campo de formação, o formando produza um anúncio relativo à sua actividade. Para cada Resultado de aprendizagem, o formando será submetido a uma avaliação do seu desempenho.

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia consultada

1. SANTOS, Antunes, 1990, *Manual dos Requerimentos*, Coimbra, Ediliber
 2. ESTEVES REI, J. *Curso de Redacção II*, Porto Editora
 3. CUNHA, Celso, CINTRA, Lindley, *Nova Gramática do Português Contemporâneo*, Lisboa, Sá da Costa, 1984
- © Copyright ANEP 2020

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG053001 Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação	
Descrição da Unidade de Competência: Após conclusão desta unidade o Formando será capaz de operar um computador pessoal, armazenar dados e informação no computador de forma organizada, navegar, pesquisar e buscar dados e informação da Internet e comunicar por meio de correio electrónico e de apresentações electrónicas.			
Código	HG053001	Nível do QNQP	3
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Tecnologias de Informação e Comunicação
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Contextos de Aplicação
1. Operar um computador pessoal	a) Identificar partes (“hardware”) do computador pessoal. b) Ligar e desligar um computador pessoal. c) Iniciar e terminar sessão de trabalho, usando “rato” e teclado. d) Identificar elementos do ambiente de trabalho e suas funções e configurar preferências do utilizador. e) Manipular ícones do ambiente de trabalho para aceder a características do computador. f) Identificar unidades periféricas de entrada e/ou saída e preparar impressora com consumíveis para utilização.		Partes de computador: unidade central, monitor, teclado, rato. Elementos do ambiente de trabalho: Campo de trabalho, barra de tarefas, menus, ícones. Preferências do utilizador: protecção do ecrã, fundo do ecrã. Manipular: seleccionar, abrir, fechar.
	Evidências Requeridas		
	Evidência escrita e prática: Imagem de computador com partes identificadas. Imagem de computador pronto a ser usado e descrição de finalização correcta de sessão de trabalho. Imagem do ambiente de trabalho, com identificação de seus elementos, mostrando 1 preferência do utilizador e 1 janela aberta associada a um ícone. Lista de unidades periféricas do computador em uso e consumíveis correctamente colocados na impressora.		Características: directórios /pastas, ficheiros, caixa do lixo, ajuda, processador, memória, disco duro. Unidades periféricas: leitor e/ou gravador de disquetes, de CD ou de DVD, disco “flash” ou externo, impressora. Consumíveis: papel, tinteiro ou tonner ou fita.
2. Manipular directórios/ pastas e ficheiros	a) Manusear janelas no ambiente de trabalho. b) Usar programas utilitários do sistema. c) Organizar directórios/pastas e subdirectórios/pastas. d) Manusear ficheiros de diferentes tipos. e) Usar programa antivírus para detecção de vírus.		Manusear janelas: abrir, fechar, dimensionar, percorrer, seleccionar, arranjar. Utilitários: calculadora, editor de texto, jogo ou aplicação de

	Evidências Requeridas	desenho.
	Evidência escrita e prática: Imagem de 2 janelas, 1 mostrando itens não contíguos seleccionados e 1 mostrando itens ordenados por um dos atributos Impressão mostrando o uso de 1 programa utilitário Imagem de 2 directórios/pastas criadas: uma com 3 ficheiros e outra com 1 subdirectório/pasta, 1 ficheiro e 1 atalho para 1 ficheiro Imagem do resultado do uso de antivírus	Organizar directórios/ pastas: criar, nomear, renomear, copiar, mover, apagar, recuperar. Manusear ficheiros: copiar, mover, localizar, renomear, criar atalhos, executar/correr, apagar, recuperar. Tipos de ficheiros: txt, exe, bmp, JPEG,
3. Consultar e buscar informação da Internet	a) Utiliza aplicação de navegação ('browser'). b) Visita sítios da 'Web' usando endereços. c) Navega por sítios da 'Web' usando funções de navegação. d) Pesquisa informação usando motor de busca e critérios de pesquisa. e) Baixar ficheiros da internet.	Aplicação: com interface gráfica. Endereço: www. Funções de navegação: frente, trás, página inicial, ligações ('links'), parar, refrescar.
	Evidências Requeridas Evidência escrita e prática: Imagens de 2 páginas, de um sítio visitado, indicando o caminho de acesso Imagens de 2 critérios de pesquisa diferentes e imagens de informações correspondentes encontradas - Imagem de 2 ficheiros baixados da internet com indicação da sua proveniência	Motor de busca: Google, Yahoo! Critério de pesquisa: palavra, várias palavras, frase.
4. Comunicar usando correio electrónico	a) Cria caixa de e-mail grátis na internet. b) Redigi e enviar mensagem e-mail, com elementos preenchidos. c) Abre e-mail recebido e responder e/ou encaminhar. d) Regista endereço e-mail em livro de endereços. e) Prepara e enviar mensagem e-mail com anexo. f) Recebe e abrir e-mail com anexo e extrair anexos.	Aplicação: webmail. Elementos: remetente, destinatário, assunto. Destinatário: um, vários. Anexo: documento, imagem.
	Evidências Requeridas	

	Evidência escrita e prática: 2 e-mails correctamente preparados, enviados e impressos 1 e-mail correctamente respondido e impresso e 1 e-mail correctamente encaminhado e impresso Listagem do livro de endereços e-mail, com um mínimo de 5 endereços 1 e-mail enviado com anexo e impresso 1 anexo recebido impresso e 1 imagem mostrando anexo extraído do e-mail e salvo em directório/pasta	
5. Comunicar por via de apresentação electrónica	a) Escolhe tema e definir conteúdo da apresentação. b) Cria apresentação sobre tema escolhido, usando modelos de apresentações e de diapositivos. c) Insere texto nos diapositivos e, se necessário, editar. d) Salva e nomeia a apresentação.	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar p/frente e p/trás.
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita/oral/prática: Descrição do que se pretende comunicar 1 Apresentação de 3 a 5 diapositivos impressa 1 Apresentação realizada	

MO HG053001 Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo:

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

Ao completar este módulo o Formando estará apto a:

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

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

As actividades e tarefas atribuídas aos Formandos neste módulo serão de carácter essencialmente prático.

Resultado de Aprendizagem 1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 2

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

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 3

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

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

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

- fornecendo o endereço de um sítio visitam a sua página principal (“home page”)
- clicando em ligações existentes numa página (“hyperlinks”) são levados a visitar outras páginas do mesmo sítio ou a saltar para páginas de sítios diferentes

- usando funções disponíveis no “browser” poderão navegar para trás e para a frente passando por páginas já anteriormente percorridas, também acessíveis se usada a história do “browser”.

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

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 4

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

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

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

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

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

- adicionar novos endereços de email a livro de endereços

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

- usar o livro de endereços para a sua correspondência do dia a dia
responder ou reencaminhar mensagem recebida
- anexar documento a mensagem e enviar mensagem
- extrair anexo de mensagem recebida e arquivar em pasta indicada

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 5

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

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

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

Quando a evidência prática for um comportamento ou uma acção, devem os tutores usar uma lista de verificação ("checklist") para anotação de observações efectuadas. Esta lista deve cobrir todos os aspectos constantes no âmbito de aplicação

A avaliação basear-se-á nesta lista de verificação. Por exemplo, podem ser usadas listas de verificação na avaliação de:

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

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

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

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

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

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

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

Métodos e instrumentos de avaliação

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

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

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

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

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

1. ICT 1" e "ICT 2 – Unit Ref: U2003205 – Botswana
2. Operate a personal computer system - SAQA US ID 116932 – South Africa (RSA)
3. Use generic functions in a Graphical User Interface (GUI)-environment, SAQA US ID 117902 -RSA
4. Operate a personal computer – BSBCMN107A - © Australian National Training Authority

© Copyright ANEP 2020

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

UC HG053002 Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples
Registo da Unidade de Competência

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

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

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	<i>Evidência escrita/prática:</i> 2 Folhas de cálculo inseridas, com conteúdo. Formatado e impressas (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página). 1 Imagem das 2 folhas de cálculo nomeadas e salvas em directório/pasta.	percentagens. Formato de datas: ano de 2/4 dígitos, mês numérico/ nominal. Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão.
4. Fazer cálculos e formatações simples em folhas de cálculo	a) Abrir folha existente e editar conteúdo de células. b) Manusear linhas e colunas e formatar células. c) Introduzir fórmulas e funções simples. d) Ajustar aparência ('layout') de páginas e numerar. e) Visualizar e imprimir folha de cálculo.	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar, desfazer, refazer, substituir Manusear: inserir, seleccionar, copiar, apagar e mover. Formato de células: cor, fundo, bordas. Fórmulas: aritméticas, função soma, função média. Aparência: largura/altura de colunas/linhas.
	Evidências Requeridas	
	<i>Evidência escrita/oral/prática:</i> 1 folha de cálculo (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página), incluindo cálculos aritméticos, impressa após edição, manuseamento e formatação de células. 1 folha de cálculo impressa (máximo de 2 páginas), incluindo fórmulas e funções, e impressa com e sem apresentação de fórmulas utilizadas.	

MO HG053002 Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo:

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

Ao completar este módulo o Formando estará apto a:

- produzir e editar documentos, usando funções simples de um processador de texto com interface gráfico e aplicando simples formatações de texto, parágrafo, página e documento
- produzir e editar folhas de cálculo simples, usando aplicação de folha de cálculo de interface gráfico, aplicando simples formatações de células e conteúdos e envolvendo fórmulas simples entre os seus dados

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

As actividades e tarefas atribuídas aos Formandos neste módulo serão de carácter essencialmente prático.

Resultado de Aprendizagem 1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 2

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 3

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

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

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

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 4

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

Para transformar a folha inicial devem saber aplicar, ao conteúdo das células, funções de edição tais como copiar, cortar, colar, mover, apagar, desfazer, refazer e substituir. Estas funções estão disponíveis na barra de ferramentas e/ou na barra de

menus. Devem também saber manusear as células, linhas e colunas, aplicando-lhes também funções de edição e de redimensionamento de largura e altura.

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

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

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Métodos e instrumentos de avaliação

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

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

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

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

Necessidades Especiais

Em certos casos, as evidências requeridas podem ser modificadas pela IEP para atender a necessidades especiais e específicas dos formandos. Contudo, tais alterações não devem afectar a qualidade das especificações do Módulo e estão sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências

- 1.8.1. ICT 1” e “ICT 2 – Unit Ref: U2003205 – Botswana
- 1.8.2. Word process a simple document. BOTA ID Code 00031.01.01 – Botswana
- 1.8.3. Use a Graphical User Interface (GUI)-based word processor to create and edit documents. SAQA
US ID 116938 – South Africa
- 1.8.4. Use a Graphical User Interface (GUI)-based word processor to format documents. SAQA US ID 117924 –
South Africa
- 1.8.5. Use a Graphical User Interface (GUI)-based presentation application to create and edit slide
presentations. SAQA US ID 116933 – South Africa
- 1.8.6. Use a Graphical User Interface (GUI)-based spreadsheet application to create and edit spreadsheets. SAQA
US ID 116937 – South Africa

© Copyright ANEP 2008

Este módulo é propriedade pública e é destinado ao uso por instituições acreditadas pela ANEP.

4. UNIDADES DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS

UCAG033002 Aplicar técnicas de comportamento organizacional I
Registo da Unidade de Competência

Unidade de Competência:		Aplicar técnicas de comportamento organizacional I	
Descrição da Unidade de Competência:		Compreender e aplicar os fundamentos e técnicas de comportamento organizacional no exercício das suas funções	
Código:	UCAG033002	Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Campo:	02 Administração e Gestão	Sub-campo:	03 Secretariado
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Aplicar os fundamentos sobre as funções de gestão, processos e estruturas de uma organização no exercício das suas funções	a) Identifica correctamente os tipos de organizações quanto à sua dimensão, negócio e finalidade e sua ligação com os diferentes tipos de secretariado b) Interpreta correctamente as funções de gestão de uma organização no exercício das actividades de secretariado c) Reconhece os processos primários e secundários de uma organização e sua ligação e enquadramento com as actividades de secretariado d) Interpreta adequadamente os diversos tipos de estruturas organizacionais, indicando suas características e vantagens e desvantagens e) Executa actividades de secretariado com ética e profissionalismo em função da estrutura, funcionamento e normas internas da organização		Contexto: Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica e estruturas de uma organização Meios de Trabalho: Organogramas de organizações, Código de Ética e Deontologia Profissional
	Evidências Requeridas		
	<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Actividades de secretariado desempenhadas de acordo com a interpretação correcta do tipo, negócio, estrutura e processos de uma organização • Comportamento ético e profissional no exercício das funções de secretariado <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Organizações: Tipos, dimensão, negócio, sector de actividade • Funções e características dos tipos de serviços de secretariado • Funções de gestão de uma organização • Processos primários e secundários das organizações • Tipos de Estruturas Organizacionais		

	Critério de Desempenho	Âmbito de Aplicação
2 Aplicar os fundamentos do comportamento organizacional no exercício das suas funções	2.1 Compreende como as diferenças individuais, habilidade mental e personalidade influem no comportamento das pessoas nas organizações no âmbito do exercício das suas actividades 2.2 Compreende como a percepção e as atitudes influem no comportamento das pessoas nas organizações no âmbito do exercício das suas actividades 2.3 Interpreta a natureza, os estilos e características de liderança no contexto organizacional no âmbito do exercício das suas actividades 2.4 Identifica antecipadamente e aplica técnicas de gestão de conflitos e do stress no contexto organizacional no âmbito do exercício das suas actividades 2.5 Compreende os tipos e características da Cultura Organizacional	Contexto: Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica de relacionamentos e comportamentos que se estabelecem numa organização Meios de Trabalho: Código de Conduta, Plano Estratégico com orientação de valores organizacionais
	Evidências Requeridas <u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Relacionamento interpessoal e grupal adequado no exercício das actividades de secretariado • Habilidades de liderança adequadas ao contexto organizacional e interpretação correcta de comportamentos de líderes • Incorporação adequada de valores organizacionais na imagem e contacto que passa para os diversos intervenientes no exercício das actividades de secretariado <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Comportamento organizacional: conceito, campo de estudo e perspectivas • Diferenças individuais, habilidade mental e personalidade e suas implicações no contexto organizacional • Percepção e Atitudes e suas implicações no contexto organizacional • Liderança: conceito e teorias • Técnicas de gestão de conflitos e do stress ocupacional • Cultura organizacional: conceito, tipos e	

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Horas Normativas de Aprendizagem:	O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 40 horas.
Propósito:	Este Módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos básicos sobre gestão de organizações independentemente de estas serem do sector privado, público ou da sociedade civil. Os conhecimentos adquiridos permitirão ao aluno ter uma visão global do papel da gestão no contexto de uma organização e desenvolver um enquadramento conceptual que dará um sentido mais amplo ao propósito dos restantes módulos do certificado vocacional de nível 3 bem como os de nível 4 e nível 5.
Conteúdo do Módulo:	1. Definição de Organização 2. Organizações Privadas, Públicas e da Sociedade Civil 3. A micro-envolvente de uma organização 4. A macro-envolvente de uma organização 5. A cadeia de valor genérica 6. Estruturas Organizacionais 7. Princípios de Ética Empresarial 8. Evolução da Teoria da Gestão 9. As Etapas do Processo Administrativo 10. As Funções do Gestor
Contexto do Módulo:	O módulo deverá combinar métodos centrados no aluno, utilizando jogos, simulações e casos com métodos centrados no docente.
Abordagem da Avaliação:	Os resultados de aprendizagem deste módulo e os respectivos critérios de desempenho deverão ser avaliados através de provas escritas ou orais.
Progressão:	Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Campo de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.
Bibliografia:	• CHIAVENATO, Idalberto (1993). Introdução à teoria geral da administração. 4ª edição, São Paulo: Makron Books. • ROBBINS Stephen & COULTER Mary (1996). Administração, Editora Prentice Hall, Brasil. • PETTINGER, Richard (2002). Introduction to Management. 4ª Edição. Nova Iorque, Palgrave
Direitos Autorais:	ANEP 2008 Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (ANEP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do ANEP.

UCAG033006 Gerir a Agenda
Registo da Unidade de Competência

Unidade de Competência:		Gerir a agenda	
Descrição da Unidade de Competência:		Fazer o planeamento e a gestão correcta da agenda diária, semanal e mensal dos superiores hierárquicos, marcando e cancelando compromissos, gerindo contactos e gerindo o tempo adequadamente.	
Código:	UCAG033006	Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Campo:	02 Administração e Gestão	Sub-campo:	03 Secretariado
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Planear a agenda diária, semanal e mensal	a) Recolhe mensalmente informação junto à chefias sobre compromissos e actividades sem omitir informação b) Analisa cuidadosamente solicitações de marcações ou cancelamentos de compromissos c) Planifica atempadamente a agenda diária, semanal e mensal das chefias d) Regista e valida a planificação da agenda junto às chefias em tempo hábil e de acordo com as orientações recebidas		Contexto: Aplicável no contexto da gestão da agenda das chefias Meios de Trabalho: Agenda física, Agenda Electrónica, Bloco de Notas, Correspondência
	Evidências Requeridas		
	<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Informação sobre compromissos e actividades das chefias recolhida mensalmente • Solicitações de marcações ou cancelamentos de compromissos analisadas • Agenda diária, semanal e mensal planificada • Planificação da agenda registada e validade pelas chefias <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Importância da planificação da agenda • Tipos de agendas e seu manuseamento • Procedimentos de planificação da agenda • Estrutura do plano de agenda diária, semanal e mensal		

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
2. Fazer a gestão da agenda diária, semanal e mensal	a) Informa periodicamente e em tempo hábil as chefias sobre a agenda b) Marca correctamente compromissos na agenda por telefone, contacto presencial ou via electrónica em função das solicitações dos intervenientes ou orientações superiores c) Cancela compromissos agendados por telefone, contacto presencial ou via electrónica de forma cordial e sem omitir informação d) Actualiza a agenda periodicamente em função das solicitações ou orientações dos superiores	Contexto: Aplicável no contexto da gestão da agenda das chefias Meios de Trabalho: Agenda física, Agenda Electrónica, Bloco de Notas, Correspondência, Telefone, Computador, Internet, E-mail
	Evidências Requeridas	
	<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Chefias informadas sobre a Agenda diária, semanal e mensal • Compromissos agendados correctamente • Compromissos cancelados de forma cordial • Agenda actualizada periodicamente <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Regras e princípios de comunicação da agenda às chefias • Procedimentos de registo e cancelamento de compromissos na agenda • Princípios e regras de actualização da agenda	
3. Gerir a base de dados de contactos	a) Cria a base de dados de contactos em formato físico e digital tendo em conta elementos pré-definidos de informação útil b) Insere dados na base de dados de contactos respeitando os campos e informação relevante c) Consulta correctamente a base de dados de contactos sempre que necessita de obter e prestar informações d) Actualiza periodicamente a base de dados de contactos adequando os dados a eventuais mudanças	Contexto: Aplicável no contexto da gestão da agenda das chefias Meios de Trabalho: Agenda física, Agenda Electrónica, Bloco de Notas, Correspondência, Computador, Base de Dados (Excel e Access)

	Evidências Requeridas	
4. Gerir o tempo	<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Base de dados de contactos criada • Dados devidamente inseridos na Base de Dados de contactos • Base de dados consultada de forma correcta • Base de dados de contactos actualizada periodicamente <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Base de dados: Conceito, tipos, estrutura e campos • Criação e gestão de base de dados aplicando sistemas informáticos (Excel e Access)	Contexto: Aplicável no contexto da gestão da agenda das chefias Meios de Trabalho: Agenda física, Agenda Electrónica, Bloco de Notas, Computador, Plano de Actividades diárias

	Evidências Requeridas	
	<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Objectivos e metas devidamente definidos • Calendarização de acções prioritárias • Lista diária de assuntos a tratar • Acções/assuntos prioritários implementados e monitorizados diariamente em função dos objectivos definidos • Tempo organizado em função das acções planeadas <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Relação gestão do tempo e produtividade • Princípios de gestão do tempo • Técnicas de gestão do tempo	

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Horas Normativas de Aprendizagem:	O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 70 horas.
--	---

Propósito:	Este Módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos e habilidades de planificação e gestão da agenda diária, semanal e mensal.
-------------------	--

Conteúdo do Módulo:	1. Importância da Gestão da Agenda 2. Tipos de Agenda e seu manuseamento 3. Planificação da Agenda 4. Procedimentos de gestão da Agenda 5. Criação e gestão de Base de Dados de Contactos 6. Técnicas de gestão do tempo
----------------------------	--

Contexto do Módulo:	O módulo deverá combinar métodos activos e centrados no formando a partir do uso de demonstrações, exercícios práticos simulações e estudos de caso (resultados de aprendizagem 2, 4, 5 e 6) com métodos expositivos (resultados de aprendizagem 1 e 3)
----------------------------	---

Abordagem da Avaliação:	A avaliação dos resultados de aprendizagem 2, 4, 5 e 6 deverá basear-se na demonstração prática através de simulações, análise e resolução de problemas apresentados ou de casos práticos. Os resultados de aprendizagem 1 e 3 poderão ser avaliados através de provas escritas ou orais.
--------------------------------	---

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

Bibliografia:

- BIRD; Polly (2006). **Gestão do Tempo**. Editora Actual.
- ERATI, Ed. (2004). **300 DICAS: EXCEL - ACCESS - WORD - POWERPOINT**. São Paulo: Digerati / Universo dos Livros.
- CLEGG, Brian (2002). **Administração do Tempo: Método Prático**. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- FRYE, C (2007). **Passo a passo - Microsoft Office Excel 2007**. Porto Alegre: Bookman.
- HAYNES, Marion E. (2004). **Gestão do Tempo**. Lisboa: Monitor.
- MANKTELOW; James. (2006). **Gerir o Seu Tempo**. Editora Civilização.
- MANZANO, A & J. (2003). **Estudo dirigido de Excel XP: Avançado**. 6.ed. São Paulo: Érica.
- SMITH; Andy. (2006). **Atingir os seus Objectivos**. Editora Civilização.

Direitos Autorais:

ANEP 2008

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

UCAG033001 Preparar documentação administrativa interna
Registo da Unidade de Competência

Unidade de Competência:		Preparar documentação administrativa interna	
Descrição da Unidade de Competência:		Preparar documentação interna de natureza diversa, incluindo a reprodução, organização e digitação de documentação em formato físico e electrónico	
Código:	UCAG033001	Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Campo:	02 Administração e Gestão	Sub-campo:	03 Secretariado
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Seleccionar, organizar e encadernar documentação	a) Seleciona adequadamente documentação para tratamento diverso em função de critérios pré-definidos e respectiva finalidade b) Organiza correctamente informação para tratamento diverso c) Separa documentação para encadernação ordenando-a sequencialmente d) Encaderna documentação com precisão e destreza usando a máquina apropriada		Contexto: Aplicável na realização de actividades rotineiras de secretariado incluindo: • Organização de arquivos • Arrumação do escritório • Preparação de documentação para eventos e reuniões • Preparação de documentação para correspondência Meios de Trabalho: Máquina de Encadernação e Documentação administrativa
	Evidências Requeridas		
	<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Documentação para tratamento diverso devidamente seleccionada e organizada • Documentação para encadernação separada e organizada • Documentação encadernada <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Importância e princípios de organização de documentação administrativa • Tipos de documentação administrativa • Métodos de selecção e organização de documentação administrativa • Máquina de Encadernação de documentação: características e manuseamento		
2. Reproduzir documentação	a) Identifica e maneja com precisão e destreza os diferentes meios e equipamentos para a reprodução de documentação b) Realiza fotocópias de textos, imagens, tabelas e diagramas seguindo os padrões de qualidade exigidos c) Digitaliza/Scanea correctamente textos, imagens, tabelas e diagramas seguindo os procedimentos e padrões de qualidade exigidos d) Grava textos, imagens, tabelas e diagramas em formato multimédia (CD's DVD's e outros dispositivos electrónicos) seguindo os procedimentos e padrões de qualidade exigidos		Contexto: Aplicável na realização de actividades rotineiras de secretariado incluindo: • Organização de arquivos • Arrumação do escritório • Preparação de documentação para eventos e reuniões • Preparação de documentação para

	Evidências Requeridas <u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Meios e equipamentos para a reprodução de documentação identificados • Fotocópias de textos, imagens, tabelas e diagramas realizadas • Textos, imagens, tabelas e diagramas digitalizados • Textos, imagens, tabelas e diagramas gravados em formato multimédia <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Meios e equipamentos para a reprodução de documentação: tipos, características e procedimentos de manuseio	correspondência Meios de Trabalho: Máquina de Fotocópias, Scanner, Impressora Multifunções, Computador, CD/DVD-Writer, Softwares de reprodução de dados
3. Transcrever despachos	a) Transcreve despachos a manuscrito e em formato electrónico respeitando as normas e padrões internos b) Transcreve despachos em tempo útil c) Transcreve despachos respeitando as decisões originais Evidências Requeridas <u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Despachos transcritos a manuscrito e em formato electrónico • Despachos transcritos em tempo útil • Despachos transcritos conforme as decisões originais <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Conceito de Despacho • Princípios e Procedimentos de transcrição de Despachos • Transcrição de despachos usando aplicações informáticas	Contexto: Aplicável à assistência na comunicação e transmissão de decisões Meios de Trabalho: Fotocópia, Impressora, Computador, Fax, Documentação Administrativa

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
3. Digitar documentação	a) Copia com precisão textos, tabelas, gráficos e imagens a manuscrito respeitando as regras de formatação e qualidade de texto e imagem b) Digita textos e desenha tabelas, gráficos e diagramas usando diferentes softwares informáticos c) Formata e organiza correctamente documentação digitada usando o computador com destreza d) Copia literalmente a manuscrito e digita documentação respeitando o conteúdo das fontes originais e) Digita e escreve a manuscrito documentação sem cometer erros gramaticais ou ortográficos	Contexto: Aplicável na realização de actividades rotineiras de preparação de documentação administrativa: • Manuscrito de documentos • Digitação de documentos Meios de Trabalho: Computador, softwares de edição de textos, imagens, gráficos, Papel A4, Bloco A4, Canetas, Documentação diversa
	Evidências Requeridas	
	<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Textos, tabelas, gráficos e imagens copiadas a manuscrito • Textos digitados • Tabelas, gráficos e imagens copiadas usando softwares informáticos • Documentação digitada devidamente formatada e organizada • Documentação digitada fielmente conforme as fontes originais • Documentação digitada e escrita a manuscrito sem erros gramaticais ou ortográficos <u>Evidências de Conhecimentos:</u> • Regras e princípios de digitação de textos, apresentação de tabelas e gráficos em formato escrito e informático • Digitação e formatação de textos utilizando o Word • Softwares de edição de imagens	

MO AG033001 Preparar documentação administrativa interna**INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

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

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

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

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

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

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

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

Direitos Autorais:	ANEP 2008 Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (ANEP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do ANEP.
---------------------------	--

UCAG033008 Gerir o arquivo II
Registo da Unidade de Competência

Unidade de Competência:		Gerir o arquivo II	
Descrição da Unidade de Competência:		Fazer a gestão eficaz do arquivo da organização, seleccionando, classificando e organizando informação e documentação em formato físico e digital e realizando a manutenção dos recursos de arquivo e sua actualização	
Código:	UCAG033008	Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Campo:	02 Administração e Gestão	Sub-campo:	03 Secretariado
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Arquivar documentação	a) Selecciona o meio para arquivar informação em função da frequência de consulta ou utilização e de acordo com as instruções recebidas a respeito b) Agrupa os documentos a arquivar em suporte físico ou digital, diferenciando-os pelo seu conteúdo e características de classificação definidas pela organização c) Identifica correctamente os critérios de classificação da documentação a arquivar de acordo com as instruções recebidas d) Ordena os documentos a arquivar aplicando os critérios de classificação da organização e) Introduce os códigos correctamente seguindo a ordem estabelecida por tipo de documento ou informação		Contexto: Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional Meios de Trabalho: Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de Arquivo
	Evidências Requeridas		
	<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Meios de arquivo seleccionados adequadamente • Documentação a arquivar devidamente agrupada • Critérios de classificação de documentação a arquivar definidos correctamente • Documentos a arquivar ordenados segundo os critérios de classificação de arquivo <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Conceito, funções e características do arquivo • Caracterização do arquivo • Tipologia dos arquivos • Tipos de sistemas de classificação de arquivos • Procedimentos de arquivo de documentação em formato físico e electrónico		

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
2. Acessar e encaminhar documentação arquivada	a) Acessa e localiza correctamente em tempo útil documentação arquivada seguindo os procedimentos definidos pela organização b) Empresta ou distribui documentação arquivada segundo as instruções recebidas e respeitando os procedimentos e normas vigentes c) Respeita de forma rigorosa os critérios de segurança, confidencialidade e acesso à documentação arquivada seguindo as instruções e os procedimentos estabelecidos pela organização d) Protege documentação e informação arquivada de acesso restrito ou confidencial de acordo com os procedimentos estabelecidos pela organização	Contexto: Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional Meios de Trabalho: Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de Arquivo
	Evidências Requeridas	
	<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Documentação arquivada acessada e localizada correctamente • Documentação arquivada emprestada e distribuída segundo os procedimentos e normas vigentes • Critérios de segurança e confidencialidade de documentação arquivada aplicados correctamente <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Consulta de Arquivos: frequência, regras e procedimentos • Critérios de empréstimos de documentação arquivada • Princípios de segurança e confidencialidade de •	
3. Manter em condições de funcionamento óptimas os equipamentos e recursos de arquivo	a) Detecta atempadamente anomalias, falhas e avarias nos equipamentos e recursos de arquivo físico e digital b) Encaminha atempadamente para reparação equipamentos e recursos de arquivo digital seguindo as normas internas c) Solicita em tempo útil a substituição de pastas de arquivo físico e separadores estragados d) Utiliza correctamente os meios disponíveis e aplica os critérios internos que garantem a conservação da documentação arquivada	Contexto: Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional Meios de Trabalho: Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de Arquivo

	Evidências Requeridas <u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Falhas e avarias nos equipamentos e recursos de arquivo físico e digital detetados atempadamente • Equipamentos e recursos de arquivo digital encaminhados para reparação atempadamente • Pastas de arquivo em estado degradado substituídas em tempo útil <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Regras e princípios de conservação arquivística	
4. Actualizar o arquivo	a) Localiza de forma precisa nos arquivos físicos documentação a actualizar ou eliminar de instrumentos de busca adequados b) Agrupa correctamente os documentos a eliminar do arquivo de acordo com o tipo de informação – confidencial ou outra c) Elimina documentos convencionais ou informáticos, destruindo-os com equipamentos e procedimentos convenientes e seguindo as instruções e prazos recebidos d) Elimina e destroi informação e documentação arquivada seguindo os procedimentos estabelecidos e com os meios electrónicos à sua disposição e) Transfere os documentos, ou arquivos físicos ou informáticos do lugar de origem para os de destino seguindo as instruções recebidas e de acordo com as normas vigentes Evidências Requeridas <u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Documentos arquivados a eliminar localizados e agrupados devidamente • Arquivo convencional e informático destruído por meios adequados e nos prazos definidos • Documentos ou arquivos em formato físico e digital transferidos correctamente para o destino <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Procedimentos de actualização de arquivo documental • Princípios e técnicas de destruição de arquivo	Contexto: Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional Meios de Trabalho: Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de Arquivo

MO AG033008 Gerir o arquivo II**INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

Horas Normativas de Aprendizagem:	O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 60 horas.
Propósito:	Este Módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram habilidades de acesso e encaminhamento de documentação arquivada, manutenção dos equipamentos e recursos de arquivo e actualização do arquivo.
Conteúdo do Módulo:	1. Consulta de Arquivos: frequência, regras e procedimentos 2. Critérios de empréstimos de documentação arquivada 3. Princípios de segurança e confidencialidade de arquivos documentais 4. Falhas e avarias nos equipamentos e recursos de arquivo físico e digital 5. Regras e princípios de conservação arquivística 6. Procedimentos de actualização de arquivo documental 7. Princípios e técnicas de destruição de arquivo
Contexto do Módulo:	O módulo deverá combinar métodos expositivos com métodos de demonstração prática para o alcance de todos os resultados de aprendizagem.
Abordagem da Avaliação:	A avaliação dos resultados de aprendizagem deverá assentar na demonstração prática e em provas escritas ou orais.
Progressão:	Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Campo de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.
Bibliografia:	• FONSECA, Maria O. (2005). Arquivologia e Ciência da Informação. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas. • BELLOTTO, Heloísa L. (2004). Arquivos permanentes: tratamento documental. 2 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas. • SILVA, Armando Malheiro da <i>et al.</i> (2002). Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação. Porto: Afrontamento. • ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. (1994). Os fundamentos da disciplina arquivística. Lisboa: Dom Quixote.

Direitos Autorais:

ANEP 2008

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

UCAG033004 Atender o público interno e externo I
Registo da Unidade de Competência

Código:		Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3	
Campo:		Sub-campo:	03 Secretariado	
Data de Registo:			Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação	
1. Atender o público via telefone	a) Atende o público via telefone com simpatia, prontidão e cortesia, apresentando-se e dizendo o nome da empresa b) Presta informações correctas ao público em função das solicitações c) Anota e encaminha correctamente recados e informações transmitidos via telefone d) Transfere chamadas telefónicas para os canais apropriados em função dos assuntos e solicitações do público e) Evita deixar o público em linha por períodos longos f) Atende o público via telefone usando a língua portuguesa e inglesa g) Aplica correctamente normas de segurança e confidencialidade da informação transmitida via telefone		Contexto: Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo: • Público interno (técnicos e chefias) • Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores) Meios de Trabalho: Telefone fixo e móvel ou central de atendimento telefónico	

Elementos de Competência	Crítérios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
2. Atender o público presencialmente	a) Recebe de forma acolhedora o público interno e externo b) Encaminha o público para os locais correctos em função dos assuntos e solicitações c) Presta informações e esclarecimentos correctas ao público sempre que solicitado e em tempo útil d) Serve café ao público no local por iniciativa e seguindo as normas de protocolo da empresa e) Anota e encaminha recados fornecidos presencialmente sem falhar na transmissão integral da informação f) Atende o público presencialmente expressando-se correctamente em língua portuguesa e inglesa g) Aplica adequadamente normas de segurança e confidencialidade da informação transmitida oralmente	Contexto: Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo: • Público interno (técnicos e chefias) • Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores) Meios de Trabalho: Telefone fixo e móvel ou central de atendimento telefónico, Sala de recepção do público, serviços de café, disponibilização de revistas e material institucional
	Evidências Requeridas	
	<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Público recepcionado de forma acolhedora • Público devidamente encaminhado • Público devidamente esclarecido e informado • Recados do público anotados e transmitidos • Público atendido em língua portuguesa e inglesa • Informação transmitida oralmente com garantia de segurança e confidencialidade • Público atendido de acordo com as normas de protocolo da empresa <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Princípios e técnicas de atendimento presencial ao público • Regras de protocolo na recepção do público • Comunicação em língua inglesa no atendimento presencial	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
3. Atender o público por sistemas de informação on-line	a) Recebe e transmite integralmente recados e informações recebidas do público via sistemas de informação b) Responde a solicitações do público via electrónica em tempo hábil e com informação apropriada c) Aplica rigorosamente regras de protocolo na comunicação electrónica com o público d) Atende com cortesia e profissionalismo solicitações do público via electrónica em língua portuguesa e inglesa e) Atende solicitações do público via electrónica em tempo útil f) Aplica as normas de segurança e confidencialidade da informação no atendimento de solicitações do público via electrónica	Contexto: Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo: • Público interno (técnicos e chefias) • Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores) Meios de Trabalho: Computador, Ligação à Internet, Intranet, E-mail, Skipe, Messenger entre outros aplicativos e sistemas on-line
	Evidências Requeridas	
	<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Recados e informações do público recebidos e transmitidos por sistemas de informação on-line • Solicitações do público respondidas via sistemas on-line • Comunicação on-line com público efectuada respeitando as regras de protocolo • Comunicação on-line com público realizada em língua portuguesa e inglesa <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Conhecimentos sobre sistemas de comunicação electrónica e seu manuseamento: correio electrónico, skipe, Intranet e Messenger • Princípios de comunicação e protocolo via sistemas de electrónico • Atendimento ao público em língua inglesa via comunicação escrita por sistemas informáticos	

MO AG033004 Atender o público interno e externo I
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Horas Normativas de Aprendizagem:	O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é 80 horas.
Propósito:	Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos e habilidades de atendimento ao público via telefone e presencialmente em língua portuguesa e inglesa.
Conteúdo do Módulo:	1. Princípios e técnicas de atendimento telefónico 2. Técnicas de expressão e comunicação no atendimento presencial ao público 3. Comunicação em língua inglesa com o público via telefone e presencialmente
Contexto do Módulo:	O módulo deverá combinar métodos expositivos com métodos participativos, simulações, jogos e métodos de demonstração prática. Deverá ser dada especial atenção à prática da língua inglesa no atendimento ao público em contexto de simulação.
Abordagem da Avaliação:	A avaliação dos resultados de aprendizagem deverá basear-se em provas escritas e/ou orais, simulações e demonstrações práticas.
Progressão:	Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Campo de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.
Bibliografia:	• ANDRADE, E. V. (2001). Gestos, cortesia, etiqueta, protocolo. Lisboa: Texto Editora. • BARÇANTE, Luiz C.; CASTRO, Guilherme. (1999). Ouvindo a Voz do Cliente Interno. 3.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark. • BOUILLERCE, B.; ROUSSEAU, F.; MARTINS, M. (2003). Como utilizar o telefone eficazmente. Lisboa: Publicações Europa-América, 2003. • CASTANYER, Olga. (2002). A Assertividade. Coimbra: Editora Tenacitas. • DANTAS, Brandão (2004). Atendimento ao Público nas Organizações. 1ª Edição. Brasil: SENAC. • HOUGH, David (1983). Telephone skills – essential telephone English. Oxford: Heinemann Publishers. • MEDEIROS, João B.; HERNANDES, Sónia (2004). Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho. São Paulo: Atlas. • MELRO, F. (1991). Atendimento do público. Lisboa: Instituto do Emprego Formação Profissional.

Direitos Autorais:

ANEP 2008

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

UCAG013001 Aplicar técnicas básicas de gestão das organizações no processo administrativo
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:		Aplicar técnicas básicas de gestão das organizações no processo administrativo	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Compreender os conceitos básicos de organização e gestão para entender as etapas do processo administrativo e as técnicas de gestão das organizações	
Código:	UCAG013001	Nível de Qualificação:	4
Campo:	02 Administração e Gestão	Sub-campo:	02. Contabilidade
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência		Critérios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
1. Compreender conceitos básicos de organização e gestão	a. Define correctamente o conceito de organização e distingue correctamente uma organização do sector privado de uma do sector público e de uma da sociedade civil		Contexto: Enquadramento das actividades de administração e gestão no contexto do propósito e gestão de uma organização Meios de trabalho: Estatutos, normas e procedimentos da organização
	b. Define correctamente micro-envolvente distinguindo correctamente os respectivos intervenientes (clientes, concorrentes directos e indirectos, fornecedores e comunidade)		
	c. Define correctamente macro-envolvente distinguindo correctamente as respectivas dimensões de análise (PESTLE) bem como as implicações nos diferentes intervenientes da micro-envolvente de uma organização, incluindo a própria organização		
	d. Identifica todos os processos primários e de suporte da cadeia de valor genérica sem se enganar e distingue correctamente a cadeia de valor genérica de uma organização prestadora de produtos de outra prestadora de serviços		
	e. Define correctamente o conceito de organigrama, distinguindo correctamente posições de linha de posições de <i>staff</i> e ilustra os quatro tipos básicos de estrutura organizacional: simples, funcional, por projecto e matricial		
	f. Descreve correctamente princípios e comportamentos éticos no relacionamento da organização com os seus empregados, clientes, fornecedores, comunidade e Governo		
	Evidências requeridas		
	Evidência oral ou escrita de que o formando consegue cumprir com os critérios de desempenho acima indicados		

2. Conhecer a evolução da Teoria da Gestão	a) Descreve correctamente os aspectos essenciais da teoria da administração científica de Taylor b) Descreve correctamente os aspectos essenciais da Teoria Geral da Administração de Henri Fayol e os respectivos 14 princípios c) Descreve correctamente os aspectos essenciais da Escola das Relações Humanas de Elton Mayo d) Descreve correctamente os aspectos essenciais do Modelo de Gestão Burocrática de Max Weber e) Distingue correctamente as diferentes orientações gerais de uma organização e a sua evolução cronológica, nomeadamente, orientação para a produção, orientação para o produto, orientação para as vendas, orientação para o cliente, e orientação para a sociedade Evidências requeridas Evidência oral ou escrita de que o formando consegue cumprir com os critérios de desempenho acima indicados	Contexto: Enquadramento das actividades de administração e gestão no contexto do propósito e gestão de uma organização Meios: Estatutos, normas e procedimentos da organização
3. Conhecer as etapas do processo administrativo e o papel do gestor nas mesmas	a) Descreve correctamente as etapas do processo administrativo: planeamento, organização, implementação e controlo e o papel do gestor nas mesmas b) Distingue correctamente os conceitos de gestão estratégica de gestão táctica e de gestão operacional c) Distingue correctamente o papel de um técnico de um gestor intermédio e de um superior e distingue correctamente as funções da Equipa de Gestão das de um Conselho de Administração Evidências requeridas Evidência oral ou escrita de que o formando consegue cumprir com os critérios de desempenho acima indicados	Contexto: Enquadramento das actividades de administração e gestão no contexto do propósito e gestão de uma organização Meios: Instrumentos legais, formulários e exemplar de procedimentos internos da organização

MO AG013001 Aplicar técnicas básicas de gestão das organizações no processo administrativo**INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

Horas Normativas de Aprendizagem:	O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 40 horas.
Propósito:	Este Módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos básicos sobre gestão de organizações independentemente de estas serem do sector privado, público ou da sociedade civil. Os conhecimentos adquiridos permitirão ao aluno ter uma visão global do papel da gestão no contexto de uma organização e desenvolver um enquadramento conceptual que dará um sentido mais amplo ao propósito dos restantes módulos do certificado vocacional de nível 3 bem como os de nível 4 e nível 5.
Conteúdo do Módulo:	11. Definição de Organização 12. Organizações Privadas, Públicas e da Sociedade Civil 13. A micro-envolvente de uma organização 14. A macro-envolvente de uma organização 15. A cadeia de valor genérica 16. Estruturas Organizacionais 17. Princípios de Ética Empresarial 18. Evolução da Teoria da Gestão 19. As Etapas do Processo Administrativo 20. As Funções do Gestor
Contexto do Módulo:	O módulo deverá combinar métodos centrados no aluno, utilizando jogos, simulações e casos com métodos centrados no docente.
Abordagem da Avaliação:	Os resultados de aprendizagem deste módulo e os respectivos critérios de desempenho deverão ser avaliados através de provas escritas ou orais.
Progressão:	Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Campo de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.
Bibliografia:	• CHIAVENATO, Idalberto (1993). Introdução à teoria geral da administração. 4ª edição, São Paulo: Makron Books. • ROBBINS Stephen & COULTER Mary (1996). Administração, Editora Prentice Hall, Brasil. • PETTINGER, Richard (2002). Introduction to Management. 4ª Edição. Nova Iorque, Palgrave
Direitos Autorais:	ANEP 2008

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

UCAG033005 Realizar a gestão do fluxo documental I
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:		Realizar a gestão do fluxo documental I	
Descrição da Unidade de Competência:		Fazer a gestão eficaz do fluxo de documentação na organização incluindo a recepção, registo e distribuição de documentação interna e selagem, registo e expedição de documentação para o exterior.	
Código:	UCAG033005	Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Campo:	02 Administração e Gestão	Sub-campo:	03 Secretariado
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Receber, registar e distribuir documentação interna	a) Separa documentação interna por assunto e em tempo útil b) Regista antependamente a documentação interna usando os procedimentos adequados c) Distribui documentação interna seguindo os canais adequados e em tempo útil d) Devolve documentação interna que não se encontra devidamente identificada ou enviada por engano seguindo os padrões internos vigentes e) Usa correctamente meios físicos e electrónicos para registar e distribuir documentação interna atempadamente		Contexto: Aplicável à gestão do fluxo documental e de correspondência na organização Meios de Trabalho: Máquina de Fotocópias, Scanner, Impressora Multifunções, Computador, Fax, Livro de Protocolo físico, Sistema de Protocolo electrónico, Documentação Administrativa, Correspondência externa, Envelopes, Caixas de Expediente
	Evidências Requeridas		
	<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Documentação recebida separada por assunto • Documentação recebida devidamente registada • Documentação distribuída internamente pelos diversos canais e em tempo útil • Documentação registada e distribuída através de meios físicos e electrónicos atempadamente <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Conhecimentos sobre Comunicação Organizacional: tipos, meios e circuitos administrativos de comunicação interna • Conhecimentos sobre princípios e regras de selecção, registo e distribuição de informação documental recebida • Registo e distribuição de documentação aplicando meios informáticos		

2. Receber, registar, selar e expedir documentação	a) Separa e regista documentação a expedir em função do assunto e seguindo os procedimentos correctos b) Sela e/ou coloca correctamente em envelopes documentação a expedir sem omitir nenhum procedimento interno c) Preenche correctamente os dados do destinatário de toda a documentação a expedir seguindo os padrões apropriados d) Usa eficazmente meios físicos e electrónicos para registar e expedir documentação	Aplicável à gestão do fluxo documental de um departamento ou direcção mediante solicitações de clientes ou instrução de chefias. Meios de Trabalho: Fotocópia, Scanner, Impressora Multifunções, Computador, Fax, Livro de Protocolo físico, Sistema de Protocolo electrónico, Documentação Administrativa, Correspondência externa, Envelopes, Caixas de Expediente
	Evidências Requeridas	
	<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> • Documentação a expedir separada por assunto e registada • Documentação a expedir selada e com dados do destinatário preenchidos • Documentação registada e expedida através de meios físicos e electrónicos <u>Evidências de Conhecimento:</u> • Procedimentos de expedição de documentação interna e correspondência externa	

MO AG033005 Realizar a gestão do fluxo documental I**INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

Horas Normativas de Aprendizagem:	O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 70 horas.
Propósito:	Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram habilidades de gestão do fluxo de documentação incluindo a recepção, registo e distribuição de documentação interna e selagem, registo e expedição de documentação.
Conteúdo do Módulo:	1. Circuito de documentação interna 2. Tratamento de correspondência recebida 3. Tratamento de correspondência expedida 4. Equipamento de Correio 5. Correio electrónico
Contexto do Módulo:	O módulo deverá combinar métodos expositivos com métodos participativos e de demonstração prática para o alcance de todos os resultados de aprendizagem.
Abordagem da Avaliação:	A avaliação dos resultados de aprendizagem deste módulo deverá basear-se em provas escritas e demonstrações práticas.
Progressão:	Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Campo de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.
Bibliografia:	• MEDEIROS, João B.; HERNANDES, Sónia (2004). Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho. São Paulo: Atlas.
Direitos Autorais:	ANEP 2008 Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (ANEP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do ANEP.

UCAG013003 Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:		Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos	
Descrição da Unidade de Competência:		Realizar o tratamento de dados estatísticos utilizando princípios e métodos de estatística descritiva e inferencial e aplicações informáticas	
Código:	UCAG013003	Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Campo:	02 Administração e Gestão	Sub-campo:	03 Secretariado
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Efectuar cálculos e tratamento de dados com base em princípios e método de estatística descritiva utilizando os programas Excel e SPSS	a) Realiza correctamente o processamento de dados estatísticos nos programas Excel e SPSS a partir da introdução e codificação de variáveis b) Efectua correctamente cálculos de frequências, médias, desvio-padrão, amplitude e outras medidas de tendência central e dispersão para o tratamento de dados usando os programas Excel e SPSS c) Realiza o tratamento de dados, numa perspectiva de estatística descritiva, nos programas Excel e SPSS usando tabelas e representações gráficas		Contexto: Aplicável na análise e tratamento de dados estatísticos no âmbito de diversas actividades de suporte à gestão das organizações Meios de Trabalho: Computador, Máquina de calcular, Programas Excel e SPSS
	Evidências Requeridas		
	<u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> - Tabelas e Gráficos representando dados estatísticos de medidas de localização e dispersão <u>Evidências de Conhecimento:</u> - Noções gerais de estatística: objecto, população e amostra, sondagem e recenseamento, campos de aplicação - Representação gráfica de dados - Conhecimentos sobre estatística descritiva: medidas de localização e dispersão - Dados bivariados: conceitos, medidas e representações gráficas		

2. Efectuar cálculos e tratamento de dados com base em princípios e método de estatística inferencial utilizando os programas e Excel e SPSS	a) Efectua correctamente cálculos de probabilidades de dados que lhe são fornecidos b) Realiza o cálculo de amostras representativas de determinada população usando as fórmulas e procedimentos correctos c) Estima correctamente a margem de erro de resultados estatísticos para efeitos de generalização de dados d) Faz a análise de dados através da realização de testes estatísticos paramétricos e não-paramétricos usando o SPSS e) Realiza o tratamento de dados, numa perspectiva de estatística inferencial, nos programas Excel e SPSS usando tabelas e representações gráficas	Contexto: Aplicável na análise e tratamento de dados estatísticos no âmbito de diversas actividades de suporte à gestão das organizações Meios de Trabalho: Computador, Máquina de calcular, Programas Excel e SPSS
	Evidências Requeridas <u>Evidências de Produto ou Desempenho:</u> - Tabelas e Gráficos representando dados tratados através de métodos de estatística inferencial <u>Evidências de Conhecimento:</u> - Estatística Inferencial: conceitos e aplicações - Conhecimentos sobre Probabilidades, Inferência estatística, Parâmetro e estatística, População e Amostragens, intervalo de confiança e margem de erro	

MO AG013003 Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Horas Normativas de Aprendizagem:	O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 80 horas.
Propósito:	Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos e habilidades práticas de tratamento de dados estatísticos utilizando princípios e métodos de estatística descritiva e inferencial e aplicações informáticas
Conteúdo do Módulo:	1. Introdução à Estatística 2. Dados, Tabelas e Gráficos 3. Medidas de Localização 4. Medidas de Dispersão 5. Distribuições Bidimensionais 6. Estatística Inferencial 7. Softwares para a Análise Estatística de Dados
Contexto do Módulo:	O módulo deverá combinar métodos expositivos (resultado de aprendizagem 1) com métodos participativos, simulações e exercícios práticos (resultados de aprendizagem 2 e 3)
Abordagem da Avaliação:	A avaliação dos resultados de aprendizagem deverá basear-se em provas escritas e/ou orais (todos os resultados de aprendizagem, e demonstrações práticas com uso de aplicações informáticas (resultados de aprendizagem 2 e 3).
Progressão:	Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Campo de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.
Bibliografia:	• FRYE, C (2007). Passo a passo - Microsoft Office Excel 2007. Porto Alegre: Bookman. • GUIMARÃES, Rui Campos e CABRAL, José (1997). Estatística. Lisboa: McGraw-Hill. • MARTINS, Maria Eugénia (2006). Introdução à Inferência Estatística. Lisboa: Universidade de Lisboa. • PEREIRA, Alexandre. (2004). SPSS – Guia Prático de Utilização. 5.ed. Lisboa: Edições Sílabo.
Direitos Autorais:	ANEP 2008 Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (ANEP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do ANEP.

UCAG03003 Gerir o Arquivo I
Registo da Unidade de Competência

Unidade de Competência:		Efectuar cálculos e tratamento de dados estatísticos	
Descrição da Unidade de Competência:		Realizar o tratamento de dados estatísticos utilizando princípios e métodos de estatística descritiva e inferencial e aplicações informáticas	
Código:	UCAG03003	Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Campo:	02 Administração e Gestão	Sub-campo:	03 Secretariado
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Conhecer noções básicas de Arquivo	a) Define correctamente as funções do arquivo b) Descreve correctamente as características dos arquivos c) Enuncia correctamente as tipologias de arquivos d) Explica correctamente os sistemas de classificação de arquivos		Contexto: Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional Meios de Trabalho: Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de Arquivo
	Evidências Requeridas		
	• Evidência escrita e/ou oral que o formando conhece os aspectos básicos de arquivo segundo os CD (a) - (d).		
2. Arquivar documentação	a) Identifica correctamente os procedimentos de arquivo de documentação em formato físico e electrónico b) Identifica correctamente os meios e equipamentos de arquivo de documentação em formato físico e electrónico c) Arquiva correctamente documentação diversa		Contexto: Aplicável na gestão de arquivo de qualquer unidade organizacional Meios de Trabalho: Computador, Ligação à Internet, Base de Dados para arquivo digital, Pastas de arquivo físico, separadores de arquivo físico, Documentação de Arquivo, Manual de Normas de Arquivo
	Evidências Requeridas		
	• Evidência escrita e/ou oral que o formando conhece os procedimentos de arquivo e evidência prática de que o formando é capaz de arquivar documentação utilizando os procedimentos e meios e equipamentos adequados para o efeito.		

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Horas Normativas de Aprendizagem:	O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é 80 horas.
Propósito:	Este Módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos básicos sobre arquivo e habilidades de arquivo de documentação diversa usando os meios e equipamentos adequados
Conteúdo do Módulo:	1. Conceito, funções e características do arquivo 2. Caracterização do arquivo 3. Tipologia dos arquivos 4. Tipos de sistemas de classificação de arquivos 5. Procedimentos de arquivo de documentação em formato físico e electrónico 6. Meios e equipamentos de arquivo
Contexto do Módulo:	O módulo deverá combinar métodos activos e centrados no formando a partir do uso de demonstrações e exercícios práticos (resultados de aprendizagem 2) com métodos expositivos (resultados de aprendizagem 1).
Abordagem da Avaliação:	A avaliação de todos os resultados de aprendizagem deverá basear-se na combinação de demonstração prática através de exercícios de demonstração prática (resultado 2) e provas escritas ou orais (resultado 1).
Progressão:	Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Campo de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.
Bibliografia:	• FONSECA, Maria O. (2005). Arquivologia e Ciência da Informação. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas. • BELLOTTO, Heloísa L. (2004). Arquivos permanentes: tratamento documental. 2 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas. • SILVA, Armando Malheiro da <i>et al.</i> (2002). Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação. Porto: Afrontamento. • ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. (1994). Os fundamentos da disciplina arquivística. Lisboa: Dom Quixote.

Direitos Autorais:

ANEP 2008

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

UC AG033007 Aplicar técnicas de Comportamento Organizacional II
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:		Aplicar técnicas de Comportamento Organizacional II	
Descrição da Unidade de Competência:		No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz de compreender e aplicar princípios de comportamento organizacional relacionados com a liderança, gestão de conflitos e do stress e a cultura organizacional	
Código:		Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Campo:	02 Administração e Gestão	Sub-campo:	03 Secretariado
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Compreender e aplicar princípios de liderança	a) Compreender e aplicar princípios de liderança b) Define correctamente o conceito de Liderança c) Explica de forma clara e precisa as principais teorias da liderança d) Aplica correctamente princípios de liderança em situações de simulação		Contexto: Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica de relacionamentos e comportamentos que se estabelecem numa organização Meios de Trabalho: Código de Conduta, Plano Estratégico com orientação de valores organizacionais
	Evidências Requeridas		
	• Evidência escrita e/ou oral que o formando compreende os princípios de liderança segundo os CD (a) e (b).Evidência prática de que o formando aplica princípios de liderança em situações de simulação.		

2. Conhecer e aplicar técnicas de gestão de conflitos	a) Define correctamente o conceito de conflito b) Descreve correctamente os tipos de conflitos c) Explica as causas comuns dos conflitos no contexto organizacional d) Aplica correctamente técnicas de gestão de conflitos em situação de simulação	Contexto: Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica de relacionamentos e comportamentos que se estabelecem numa organização Meios de Trabalho: Código de Conduta, Plano Estratégico com orientação de valores organizacionais
	Evidências Requeridas	
	• Evidência escrita e/ou oral que o formando conhece os aspectos relacionados com a gestão de conflitos segundo os CD (a) - (c). Evidência prática de que o formando aplica técnicas de gestão de conflitos em situações de simulação.	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Âmbito de Aplicação
3. Compreender e aplicar técnicas de gestão do stress	a) Define correctamente o conceito de stress b) Descreve correctamente os tipos de stress c) Explica as causas comuns do stress no contexto organizacional d) Aplica correctamente técnicas de gestão de stress em situação de simulação	Contexto: Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica de relacionamentos e comportamentos que se estabelecem numa organização Meios de Trabalho: Código de Conduta, Plano Estratégico com orientação de valores organizacionais
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita e/ou oral que o formando conhece os aspectos relacionados com a gestão do stress segundo os CD (a) - (c). Evidência prática de que o formando aplica técnicas de gestão do stress no contexto organizacional em situações de simulação.	
4. Conhecer os tipos e características da Cultura Organizacional	a) Define correctamente o conceito de Cultura Organizacional b) Descreve de forma clara e precisa os tipos de Cultura Organizacional e suas características	Contexto: Enquadramento das actividades de secretariado na dinâmica de relacionamentos e comportamentos que se estabelecem numa organização Meios de Trabalho: Código de Conduta, Plano Estratégico com orientação de valores organizacionais
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita e/ou oral que o formando conhece os aspectos relacionados com a cultura organizacional segundo os CD (a) - (c).	

MO AG033007 Aplicar técnicas de Comportamento Organizacional II**INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

Horas Normativas de Aprendizagem:	O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 70 horas.
Propósito:	Este Módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram habilidades de comportamento organizacional relacionados com a liderança, gestão de conflitos e do stress no contexto organizacional e compreender os aspectos relacionados com a cultura organizacional
Conteúdo do Módulo:	1. Conceito de Liderança 2. Características da Liderança 3. Teorias da Liderança 4. Conceito de Conflito 5. Tipos de Conflitos 6. Causas dos Conflitos 7. Técnicas de Gestão de Conflitos 8. Conceito e tipos de stress 9. Causas do stress ocupacional 10. Técnicas de Gestão do Stress 11. Conceito de cultura organizacional 12. Tipos de cultura organizacional e suas características
Contexto do Módulo:	O módulo deverá combinar métodos activos e centrados no formando a partir do uso de demonstrações, exercícios práticos e simulações (resultados de aprendizagem 1, 2 e 3) com métodos expositivos (resultados de aprendizagem 4).
Abordagem da Avaliação:	A avaliação de todos os resultados de aprendizagem deverá basear-se na combinação de demonstração prática através de simulações, análise e resolução de problemas apresentados ou de casos práticos (resultados 1,2 e 3) e provas escritas ou orais (resultado de aprendizagem 4).
Progressão:	Este Módulo faz parte do Certificado Vocacional 3 da ocupação de Secretariado da Campo de Administração e Gestão. Os formandos com êxito neste e nos restantes módulos que compõem a qualificação poderão avançar para o Certificado Vocacional de nível 4.

Bibliografia:

- CAMARA, P.B.; GUERRA, P.; RODRIGUES, J. (1999). **Humanator – Recursos Humanos e Sucesso Empresarial**. 3.ed. Lisboa: Dom Quixote.
- CARDIM, J. (1996). **Técnicas e comportamentos de chefia**. Lisboa: Instituto do Emprego e Formação Profissional.
- FACHADA, M. Odete. (2005). **Psicologia das Relações Interpessoais**, 1.º e 2.º Volume. 7ª Ed. Lisboa: Rumo.
- FERREIRA, J.M.; NEVES, J.; CAETANO, A. (2001). **Manual de Psicossociologia das Organizações**. Lisboa: McGraw-Hill.
- JESUINO, Jorge Correia (1987). **Processos de Liderança**. Lisboa: Livros Horizonte.
- ROBBINS, S. (2002). **Comportamento Organizacional**. 9ª Ed. São Paulo: Prentice-Hall.
- TAVARES, M. (2002). **Cultura Organizacional – Uma abordagem Antropológica da Mudança**. Rio de Janeiro: Qualitymark.

Direitos Autorais:

ANEP 2008

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

MOAG033009 Realizar a Gestão do Fluxo Documental II
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:		Realizar a Gestão do Fluxo Documental II	
Descrição da Unidade de Competência:		No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz efectuar a gestão do fluxo de documentação incluindo a recepção, registo e distribuição de documentação interna e selagem, registo e expedição de documentação.	
Código:	UC AG033009	Nível de Qualificação:	Certificado Vocacional 3
Campo:	02 Administração e Gestão	Sub-campo:	03 Secretariado
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1.Receber, registar e distribuir documentação interna	a) Demonstra conhecimentos de recepção, registo e distribuição de documentação interna b) Indica os meios e recursos adequados para o registo e distribuição de documentação interna c) Usa correctamente os meios e equipamentos adequados para o registo e distribuição de correspondência interna em situação de simulação		Contexto: Aplicável à gestão do fluxo documental e de correspondência na organização Meios de Trabalho: Máquina de Fotocópias, Scanner, Impressora Multifunções, Computador, Fax, Livro de Protocolo físico, Sistema de Protocolo electrónico, Documentação Administrativa, Correspondência externa, Envelopes, Caixas de Expediente
	Evidências Requeridas		
	Evidência prática de que o formando é capaz de, em situação de simulação, demonstrar e aplicar conhecimentos de recepção, registo e distribuição de correspondência interna usando meios físicos e electrónicos		
2. Receber, registar, selar e expedir documentação	a) Demonstra conhecimentos de recepção, registo, selagem e expedição de correspondência b) Indica os meios e recursos adequados para o registo e expedição de correspondência c) Usa correctamente os meios e equipamentos adequados para o registo e expedição de correspondência em situação de simulação		Contexto: Aplicável à gestão do fluxo documental de um departamento ou direcção mediante solicitações de clientes ou instrução de chefias. Meios de Trabalho: Fotocópia, Scanner, Impressora Multifunções, Computador, Fax, Livro de Protocolo físico, Sistema de Protocolo electrónico, Documentação Administrativa, Correspondência externa, Envelopes, Caixas de Expediente

	Evidências Requeridas	
	• Evidência prática de que o formando é capaz de, em situação de simulação, demonstrar e aplicar conhecimentos de recepção, registo e expedição de correspondência interna usando meios físicos e electrónicos.	

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**Horas Normativas de Aprendizagem:**

O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 70 horas.

Propósito:

Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram habilidades de gestão do fluxo de documentação incluindo a recepção, registo e distribuição de documentação interna e selagem, registo e expedição de documentação.

Conteúdo do Módulo:

6. Circuito de documentação interna
7. Tratamento de correspondência recebida
8. Tratamento de correspondência expedida
9. Equipamento de Correio
10. Correio electrónico

Contexto do Módulo:

O módulo deverá combinar métodos expositivos com métodos participativos e de demonstração prática para o alcance de todos os resultados de aprendizagem.

Abordagem da Avaliação:

A avaliação dos resultados de aprendizagem deste módulo deverá basear-se em provas escritas e demonstrações práticas.

Progressão:

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

Bibliografia:

- MEDEIROS, João B.; HERNANDES, Sónia (2004). **Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho**. São Paulo: Atlas.

Direitos Autorais:

ANEP 2008

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

UC AG033010 Atender o Público interno e externo II
Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência Padrão:		Aplicar técnicas básicas de gestão das organizações no processo administrativo	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		No fim deste Módulo, o formando deve ser capaz de realizar o atendimento ao público via sistemas de informação on-line em língua portuguesa e inglesa	
Código:	UC AG033010	Nível de Qualificação:	4
Campo:	02 Administração e Gestão	Sub-campo:	02. Contabilidade
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	CrITÉRIOS de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1.Demonstrar conhecimentos e habilidades de uso de diversos sistemas de comunicação electrónica	a) Indica os diferentes tipos de sistemas de comunicação electrónica b) Enumera as vantagens e desvantagens dos usos dos diversos sistemas de comunicação electrónica no atendimento ao público c) Demonstra habilidades no uso e manuseamento de diferentes tipos de sistemas de comunicação electrónica para simular situações de atendimento ao cliente		Contexto: Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo: Público interno (técnicos e chefias Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores) Meios de trabalho: Computador, Ligação à Internet, Intranet, E-mail, Skipe, Messenger entre outros aplicativos e sistemas on-line
	Evidências requeridas		
	Evidência escrita/ou oral de que o formando conhece os diferentes tipos de sistemas electrónicos e evidência prática de que o formando sabe manusear os diferentes tipos de sistemas de comunicação electrónica para atendimento ao público.		
2. Conhecer os princípios de comunicação e protocolo via sistemas de informação	a) Enuncia os princípios de protocolo de correio electrónico b) Demonstra conhecimentos da linguagem escrita e tipo de redação a usar no atendimento ao público via e-mail c) Descreve as regras de redação via e-mail em língua inglesa no atendimento ao público d) Explica os procedimentos de ética e confidencialidade no atendimento ao público via sistemas de informação electrónica		Contexto: Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo: • Público interno (técnicos e chefias) Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores) Meios: Computador, Ligação à Internet, Intranet, E-mail, Skipe, Messenger entre outros aplicativos e sistemas on-line
	Evidências requeridas		
	Evidência escrita/ou oral de que o formando compreende os princípios e técnicas de atendimento ao público via sistemas de informação segundo os CD (a) – (d)		

3. Aplicar técnicas de comunicação e protocolo com o público via sistemas informáticos em língua portuguesa e inglesa	a) Recebe e transmite integralmente recados e informações recebidas do público via sistemas de informação em contexto de simulação b) Responde a solicitações do público via electrónica em contexto de simulação c) Aplica rigorosamente regras de protocolo na comunicação electrónica com o público em contexto de simulação d) Atende com cortesia e profissionalismo solicitações do público via electrónica em língua portuguesa e inglesa em contexto de simulação e) Aplica as normas de segurança e confidencialidade da informação no atendimento de solicitações do público via electrónica em contexto de simulação	Contexto: Aplicável no contexto do atendimento ao público incluindo: • Público interno (técnicos e chefias) Público externo (visitantes, clientes, parceiros e fornecedores) Meios: Computador, Ligação à Internet, Intranet, E-mail, Skipe, Messenger entre outros aplicativos e sistemas on-line
	Evidências requeridas	
	Evidência prática de que o formando, em contexto de simulação, aplica técnicas de comunicação e protocolo com o público via sistemas informáticos segundo os CD (a) – (e)	

MO AG033010 Atender o Público interno e externo II

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Horas Normativas de Aprendizagem:	O tempo normativo de aprendizagem para este Módulo é de 70 horas.
--	---

Propósito:	Este módulo é concebido para permitir que os formandos adquiram conhecimentos e habilidades de atendimento ao público via sistemas de informação on-line em língua portuguesa e inglesa
-------------------	---

Conteúdo do Módulo:	1. Sistemas de comunicação electrónica e seu manuseamento: correio electrónico, skype, Intranet e Messenger 2. Princípios de comunicação e protocolo via sistemas de informação 3. Atendimento ao público em língua inglesa via sistemas informáticos
----------------------------	---

Contexto do Módulo:	O módulo deverá combinar métodos expositivos (resultado de aprendizagem 2) com métodos participativos, simulações, jogos e métodos de demonstração prática (resultados de aprendizagem 1 e 3)
----------------------------	---

Abordagem da Avaliação:	A avaliação dos resultados de aprendizagem deverá basear-se em provas escritas e/ou orais (resultado de aprendizagem 2) e simulações e/ou demonstrações práticas (resultados de aprendizagem 1 e 3).
--------------------------------	--

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

Bibliografia:	• ANDRADE, E. V. (2001). Gestos, cortesia, etiqueta, protocolo. Lisboa: Texto Editora. • DANTAS, Brandão (2004). Atendimento ao Público nas Organizações. 1ª Edição. Brasil: SENAC. • BARÇANTE, Luiz C.; CASTRO, Guilherme. (1999). Ouvindo a Voz do Cliente Interno. 3.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark. • MEDEIROS, João B.; HERNANDES, Sónia (2004). Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho. São Paulo: Atlas. • MELRO, F. (1991). Atendimento do público. Lisboa: Instituto do Emprego Formação Profissional. • WHELAN, J. (2001). Redigindo e-mails de negócios. Brasil: Editora Market Books.
----------------------	---

Direitos Autorais:	ANEP 2008 Este Módulo é um esboço somente para uso pela fase - Piloto de Moçambique (ANEP), para fins de formação, durante esta etapa de desenvolvimento do programa. Não deve ser usado para qualquer outro fim ou razão sem a permissão expressa do Director do ANEP.
---------------------------	---
