

CERTIFICADO OCUPACIONAL DE NÍVEL V EM INICIAÇÃO BANCÁRIA

Dezembro 2025

ÍNDICE

1. Informação para o Registo da Qualificação.....	3
1.1. Plano de Estudo	3
2. MÓDULOS DE HABILIDADES GENÉRICAS	9
2.1. UC HG01501201 - Demonstrar compreensão sobre o ambiente do mercado de trabalho	9
2.2. UC HG01502201 Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de negócios	17
2.3. UC HG025001 Utilizar a língua inglesa para propósitos sociais, pessoais e profissionais	23
2.4. UC HG025002 Comunicar informação relacionada com a profissão, na língua inglesa.....	34
2.5. UC HG025003 Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa.....	40
2.6. UC HG025004 Produzir materiais escritos em língua Inglesa.....	44
2.7. UC HG03502171 Resolver problemas de crescimento logarítmico.....	50
2.8. UC HG03502172 Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas.	55
2.9. UC HG4501191 Interpretar e produzir enunciados escritos e participar num debate como orador e como interveniente	60
2.10. UC HG04502191 Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo	64
3. MÓDULOS DE HABILIDADES VOCACIONAIS	67
3.1. UCADG01501825 Operar com as leis e regulamentos do sector financeiro.....	67
3.2. UC ADG01501325 Analisar o sector bancário seus Produtos e Serviços.....	69
3.3. UC ADG01501225 Analisar o funcionamento do Sistema financeiro moçambicano e a sua estrutura.....	74
3.4. UC ADG01502125 Avaliar a influência de factores económicos da banca no sector financeiro	77
3.5. UC ADG01502025 Realizar e aplicar habilidades de marketing e técnicas de venda para a banca e seguros.....	79
3.6. UC ADG01501725 Analisar o sector das Microfinanças, seus desafios, oportunidades e melhorias práticas	82
3.7. UC ADG01501925 Analisar o sector de seguros, seus produtos e serviços e sua relação com os bancos	84
3.8. UC ADG01501625 Analisar e aplicar operações bancárias internacionais e o mercado cambial.....	86
3.9. UC ADG01501625 Analisar e aplicar operações bancárias domésticas	89
3.10. UC ADG01501125 Aplicar técnicas de excelência no atendimento e relacionamento com clientes..	94
3.11. UC ADG01501425 Aplicar técnicas de calculo financeiro nas operações bancaria.....	96
3.12. UC ADG025001191 Operar com a contabilidade da Banca e Seguros	99

1. Informação para o Registo da Qualificação

1.1. Plano de Estudo

Título da Qualificação:		Certificado Ocupacional em Iniciação Bancária		
Código Nacional:		QOADG015002251		
Campo:	Administração e Gestão	Subcampo:	Gestão	
Nível do QNQP:	Certificado Vocacional de Nível V	Créditos Totais:	65	
Data do registo:		Data da revisão do registo:		
Progressão:	Os graduados com esta qualificação serão elegíveis para trabalhar no sector empresarial público e privado como bancos, seguradoras e microbancos.			
Regras de combinação de módulos				
Módulos / Unidades de Competência Vocacionais (33 créditos)				
Módulos / Unidades de Competência de Projecto Integrado e Experiência de Trabalho (12 créditos combinados).				
Conteúdo da Qualificação				
Módulos constantes nesta Qualificação				
Código do Módulo	Código da UCP relacionada	Título do Módulo	Número de Créditos	Número de Horas Normativas
Módulos / Unidades de Competência Genéricas				
MO HG01501201	UC HG01501201	Demonstrar compreensão sobre o ambiente do mercado de trabalho	2	20
MO HG0150201	UC HG01502201	Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de negócios	2	20
MO HG025001	UC HG025001	Utilizar a língua inglesa para propósitos sociais, pessoais e profissionais	2	20
MO HG025002	UC HG025002	Comunicar informação relacionada com a profissão, na língua inglesa	2	20
MO HG025003	UC HG025003	Ler e responder a materiais escritos em língua inglesa	2	20
MO HG025004	UC HG025004	Produzir materiais escritos em língua inglesa	2	20
MO HG03501171	UC HG03501171	Resolver problemas de crescimento logarítmico	2	20
MO HG03502171	UC HG03502171	Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas	2	20
MO HG04501191	UC HG04501191	Interpretar e produzir enunciados escritos e participar num debate como orador e como interveniente	2	20
MO HG04502191	UC HG04502191	Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo	2	20
Módulos / Unidades de Competência Vocacionais				

MOADG 01501125	UCADG 01501125	Aplicar técnicas de Excelência no atendimento e Relacionamento com os clientes	2	20
MOADG01501225	UCADG01501225	Analisar o funcionamento do Sistema financeiro moçambicano e a sua estrutura	3	30
MOADG01501325	UCADG01501325	Analisar o sector bancário, seus produtos e serviços	2	20
MOADG01501425	UCADG01501425	Aplicar técnicas de cálculo financeiro nas operações bancárias	4	40
MOADG025001191	UCADG025001191	Operar com a contabilidade da Banca e Seguros	2	20
MOADG01501525	UCADG01501525	Analisar e aplicar operações bancárias domésticas	2	20
MOADG01501625	UCADG01501625	Analisar e aplicar operações bancárias internacionais e o mercado cambial	2	20
MOADG01501725	UCADG01501725	Analisar o sector das microfinanças seus desafios, oportunidades e melhores práticas	2	20
MOADG01501825	UCADG01501825	Conhecer e interpretar as leis que regulam o sistema financeiro nacional	3	30
MOADG01501925	UCADG01501925	Analisar o sector de seguros, seus produtos e serviços e sua relação com os bancos	3	30
MOADG01502025	UCADG01502025	Realizar e aplicar habilidades de marketing e técnicas de venda para a banca e seguros	2	20
MOADG01502125	UCADG01502125	Avaliar a influência de factores económicos da banca no sector financeiro	2	20
MOADG01502225	UCADG01502225	Simular operações bancárias na plataforma Casim Bank	4	40
Subtotal 2			29	290
Módulos / Unidades de Competência de Projecto Integrado e Experiência de Trabalho				
MOADG01302325	UCADG01302325	Elaborar Projecto Integrado	2	20
MOADG01302425	UCADG01302425	Levar a cabo uma experiência de trabalho	10	100
Subtotal 3			12	120
Nenhuma Unidade de Competência Opcional é aplicável			0	0
TOTAL			65	650

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

Formas de instrução	
A metodologia da aprendizagem a ser adoptada na facilitação dos módulos desta qualificação deverá privilegiar sessões práticas de simulações, demonstrações, dinâmicas e jogos, complementadas com aulas teóricas na sala de aulas. Esta qualificação pode ser obtida a tempo inteiro, mas deveria também permitir aos formandos empenharem-se em Módulos individuais, se a pressão do trabalho assim o permitir. O reconhecimento de aprendizagem anterior deve ser considerado para os formandos trabalhadores e não trabalhadores. O ensino à distância também deve ser considerado como uma forma importante de instrução da qualificação em futuros desenvolvimentos.	
Requisitos de instrução	
Instalações e Equipamento	Sala equipada com: mesas, cadeiras; quadro branco; marcadores de quadro branco; retroprojector; computador; data show; <i>flipchart</i> ; cavalete para suspensão de <i>flipchart</i> ; tela branca para projecção de imagem, Laboratório de Informática
Recursos	Rede Wi-Fi, Computadores Software: MS Office; Software de Simulação Bancária Bibliografia Obrigatória
Duração	8 meses

Estratégias de avaliação dos 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	Demonstração no local de trabalho	Trabalho em grupo (Estudos de caso, Simulação)
Título do Módulo		Créditos				
Demonstrar compreensão sobre o ambiente do mercado de trabalho		2	√	√	√	
Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de negócios		2	√		√	
Utilizar a língua inglesa para propósitos sociais, pessoais e profissionais		2	√	√		√
Comunicar informação relacionada com a profissão, na língua inglesa		2	√	√		√
Ler e responder a materiais escritos em língua inglesa		2	√	√		√

Produzir materiais escritos em língua inglesa	2	√		√		
Resolver problemas de crescimento logarítmico	2	√				
Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas	2	√				
Interpretar e produzir enunciados escritos e participar num debate como orador e como interveniente	2	√	√	√		
Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo	2	√	√	√		
Aplicar técnicas de Excelencia no atendimento e relacionamento com os clientes	2	✓	✓			✓
Compreender o funcionamento do sistema financeiro Moçambicano	3	✓	✓			✓
Analisar o sector bancário, seus produtos e serviços	2	✓	✓			✓
Aplicar técnicas de cálculo financeiro nas operações bancárias	4	✓	✓			✓
Operar com a contabilidade da Banca e Seguros	2	✓	✓			✓
Analisar e aplicar operações bancárias no sistema financeiro moçambicano	2	✓				
Analisar e aplicar operações bancárias no sistema financeiro moçambicano	2	✓				
Analisar e aplicar operações bancárias internacionais e o mercado cambial	2	✓				
Analisar o sector das Microfinanças, seus desafios, oportunidades e melhores práticas	2	✓	✓			✓
Conhecer Interpretar as leis que regulam o sistema financeiro nacional	3	✓	✓			✓
Analisar o sector de seguros, seus produtos e serviços e sua relação com os bancos	3	✓				
Desenvolver e aplicar habilidades de marketing e técnicas de vendas para banca e seguros	2	✓				
Analisar a influencia de factores económicos no sector financeiro	2					
Simular operações bancarias na plataforma Casim Bank	4					
Projecto Integrado e Experiência de Trabalho						
Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho	12			√	√	

Módulos de Habilidades Genéricas	
1º	Módulos/Unidades de Competências Obrigatórias Genéricas
2º	Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de finanças pessoais
1	
1º	Usar o Inglês para propósitos sociais, pessoais e de negócio
2º	Comunicar informação relacionada com o trabalho na Língua Inglesa
1º	Ler e responder a materiais escritos na língua Inglesa
2º	Produzir materiais escritos na língua Inglesa
1º	Resolver problemas de crescimento exponencial.
2º	Resolver problemas de Estatística.
1º	Interpretar e produzir enunciados orais
2º	Interpretar e produzir textos escritos de carácter utilitário e informativo, tendo em conta um plano e respeitando técnicas e convenções da escrita
Módulos/Unidades de competências Obrigatórias Vocacionais	
1º	Aplicar técnicas de excelência no atendimento e relacionamento com os clientes
2º	Compreender o funcionamento do sistema financeiro moçambicano
3º	Analisar o sector bancário, seus produtos e serviços
4º	Aplicar técnicas de cálculo financeiro nas operações bancárias
5º	Operar com a contabilidade da Banca e Seguros
6º	Analisar e aplicar operações bancárias no sistema financeiro moçambicano
7º	Analisar e aplicar operações bancárias internacionais e o mercado cambial
8º	Analisar o sector das Microfinanças, seus desafios, oportunidades e melhores práticas
9º	Conhecer e interpretar as leis que regulam o sistema financeiro nacional
10º	Analisar o sector de seguros, seus produtos e serviços e sua relação com os bancos
11º	Desenvolver e aplicar habilidades de marketing e técnicas de vendas para banca e seguros
12º	Analisar a influencia de factores económicos no sector financeiro
13º	Simular operações bancarias na plataforma usada no banco
Unidades de Competências Obrigatórias de Experiência de Trabalho e Projecto Integrado	
	Avaliação Integrada e Experiência de Trabalho

2. Módulos de Habilidades Genéricas

2.1. UC HG01501201 - Demonstrar compreensão sobre o ambiente do mercado de trabalho

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Demonstrar compreensão sobre o ambiente do mercado de trabalho	
Descrição da Unidade de Competência: No final deste módulo o formando será capaz de: Reconhecer e ultrapassar barreiras impostas por normas sociais e de género; criar o seu plano de carreira; interpretar as normas básicas da legislação laboral; explicar os fundamentos da ética profissional; explicar boas práticas de serviço ao cliente; estabelecer relações positivas e mutuamente vantajosas; e demonstrar conhecimento sobre os direitos das pessoas que vivem com HIV/SIDA ou outro tipo de doenças susceptíveis de estigma.			
Código	UC HG01501201	Nível do QNQP	5
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Habilidades para a Vida
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Reconhecer e ultrapassar barreiras impostas por normas sociais e de género	a) Explica como as normas e valores sociais influem no género b) Demonstra compreensão sobre como as famílias influem na determinação dos papéis do género c) Explica como as atitudes e comportamentos no local de trabalho podem ter potencial de discriminação d) Reconhece preconceitos inconscientes de género e) Explica os benefícios de uma sociedade igualitária	Normas sociais incluem as que são impostas pelo núcleo familiar, religião, etc. Sociedades igualitárias promovem a justiça social ou seja: i. Garantem as liberdades fundamentais para todos, ii. A igualdade de oportunidades e iii. A manutenção de desigualdades apenas para favorecer os mais desfavorecidos.
	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 e).	
2. Criar um plano de carreira	a) Realiza a autoavaliação para a carreira b) Estrutura e elabora um plano de carreira utilizando objectivos SMART	Para fazer o seu plano de carreira o estudante deve fazer primeiro uma autoavaliação dos seus pontos fortes e fracos, das suas qualificações académicas, história de emprego, competências, habilidades, conhecimentos e experiência actuais. Devem igualmente realizar um quizz vocacional simples
	Evidências requeridas	
	Produto Elabora um plano de carreira de acordo com os critérios na grelha de verificação	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
		O plano de carreira deve incluir as metas a curto (6 meses) médio (2 a 5 anos) e longo prazo (mais de 5 anos), acções, cronograma e/ou prazos para alcançar as suas metas.
3. Interpretar os fundamentos e dispositivos principais da legislação laboral básica	a) Demonstra conhecimentos sobre os dispositivos que regem as relações individuais e colectivas de trabalho b) Demonstra conhecimento sobre os deveres e direitos dos trabalhadores nomeadamente nas relações colectivas de trabalho c) Explica as normas relativas à admissão de trabalhadores d) Reconhece os diferentes tipos de contratos laborais e) Lista os principais dispositivos de códigos de conduta e os seus objectivos f) Avalia as condições básicas de trabalho de acordo com a legislação laboral	Principais instrumentos ou dispositivos que regem as relações de trabalho: Constituição da República, Estatuto geral dos Funcionários e Agentes do Estado, Lei do trabalho, Código de conduta do funcionário e Agente do Estado (resolução 15/2018 de 24 de Maio); Lei 6/2004 de 17 de Junho. Os principais dispositivos dos códigos de conduta incluem os valores da organização, códigos de conduta de funcionários, políticas relativas a protecção e salvaguarda em casos de assédio e abuso no local de trabalho, políticas relativas a combate a corrupção ou �tica, etc.
	Evidências requeridas	
	Evidência escrita ou oral Evidência de que o formando compreende e sabe explicar os conte�dos expressos nos cr�terios de desempenho de a) a f).	
4. Explicar os fundamentos principais da �tica profissional	a) Lista e explica os principais valores éticos das organizações b) Identifica áreas de conflito num determinado contexto	Valores �ticos das organizações e conceitos relativos a �tica a identificar podem incluir entre outros: Igualdade de oportunidade, tratamento justo, não discriminação, respeito, justiça, honestidade, compromisso, não opressão, integridade, responsabilidade, abertura, sentido de missão
	Evidências requeridas	
	Evidência escrita ou oral Evidência de que o formando sabe identificar e explicar os conte�dos expressos nos cr�terios de desempenho de a) a b).	
5. Explicar boas práticas de serviço ao cliente	a) Demonstra compreensão sobre a importância de pôr o foco no cliente b) Explora as diferenças entre mau e bom atendimento e como melhorar c) Identifica boas práticas de serviço ao cliente	O Bom atendimento pode contribuir para o aumento das vendas. Boas práticas de atendimento ao cliente incluem boa comunicação, ser atencioso e estar atento às necessidades do cliente, cumprir prazos combinados com o cliente, etc.
	Evidências requeridas	
	Evidência escrita ou oral Evidência de que o formando compreende e sabe explicar os conte�dos expressos nos cr�terios de desempenho de a) a c).	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
6. Estabelecer relações positivas e mutuamente vantajosas (win-win)	a) Interage de acordo com as características essenciais b) Comunica assertivamente e demonstra escuta ativa c) Demonstra uma boa linguagem corporal d) Coloca questões para identificar os factores que motivam a outra pessoa, interesses comuns e divergentes e) Estabelece o âmbito e limites da negociação f) Explora opções em que ambas partes saiam a ganhar e consegue chegar a um acordo	Características essenciais incluem mas não estão limitadas a: Honestidade, Respeito, Tolerância, Empatia, Responsabilidade, Perseverança, Justiça, Positivismo, Honra, Compromisso Comunicar assertivamente, demonstrar escuta activa e uma boa linguagem corporal inclui: escutar com empatia, mostrando interesse pela pessoa, pelas suas emoções e sentimentos e por aquilo que está a transmitir, não interromper, usar de sinais não-verbais de apoio e estímulo como o contacto visual, sorriso ou gestos de concordância, reformular a mensagem para garantir que ela foi bem compreendida e dar o seu ponto de vista de forma clara e cabalmente, explicando a base do seu raciocínio Para chegar a um acordo deve ainda referir o que, no seu entender ainda não está claro, dar exemplos, estabelecer a ligação entre a sua mensagem e as propostas dos demais
	Evidências requeridas	
	Demonstração Simulação de negociações em diferentes contextos onde se observam os cr�terios de a) a f).	
7. Demonstrar conhecimento sobre os direitos das pessoas que vivem com HIV/SIDA ou outro tipo de doenças susceptíveis de estigma	a) Reconhece a existência de discriminação contra as pessoas que vivem com o HIV/SIDA ou outras doenças b) Posiciona-se contrariamente a esta exclusão c) Conhece a lei relativamente ao HIV/SIDA e outras doenças e sua aplicação no local de trabalho d) Lista os métodos preventivos e as alternativas para o tratamento de infecções de Transmissão Sexual, do HIV/SIDA e outras doenças e) Discute e descreve atitudes solidárias na defesa dos direitos das pessoas que vivem com o HIV/SIDA ou outras doenças	
	Evidências requeridas	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Evidência escrita ou oral Evidência que o formando compreende e explica os conteúdos expressos nos critérios de desempenho de a) a e).	Deveres de pessoas que vivem com HIV/SIDA incluem: Obrigatoriedade de realização de testes, divulgação de informação da situação de doença ao empregador Direitos de pessoas que vivem com HIV/SIDA incluem: doença não afectar recrutamento ou provocar despedimento, reconhecimento da igualdade de direitos dos trabalhadores, reconhecimento dos direitos de ausência relacionados com a doença, não proibição de utilização de espaços, atribuição das compensações se a infecção ou doença for provocada por acidente de trabalho e atribuição de trabalho compatível com as reais capacidades físicas residuais Outras doenças ou deficiências susceptíveis de estigma incluem a síndrome de Down, o albinismo a lepra, a cegueira, etc.

MO HG01501201 Demonstrar compreensão sobre o ambiente do mercado de trabalho

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

A duração deste módulo é 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 horas de trabalho independente.

Justificação do módulo

Após a realização deste módulo o formando deve capaz de “navegar” de forma eficaz na sua vida profissional/empresarial ao: reconhecer e ultrapassar barreiras impostas por normas sociais e de género de forma a minimizar a sua influência nos seus relacionamentos sociais e profissionais, criar o seu plano de carreira para que possa progredir, conhecer as normas básicas da legislação laboral e conhecer os valores de ética profissional, estabelecer relações positivas e mutuamente vantajosas com os outros e demonstrar compreensão sobre os direitos das pessoas que vivem com HIV/SIDA ou outras doenças susceptíveis de estigma. O formando irá ainda reflectir e aprender sobre como se relacionar de forma eficaz com clientes.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

É muito importante que os conteúdos deste módulo sejam exemplificados com casos da vida real, partindo dos próprios formandos, e através de casos de estudo para que os formandos se possam imaginar e simular diversos cenários e contextos.

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 pode ser oferecido a quaisquer formandos que entram na educação profissional independentemente do ponto de entrada.

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

Os formandos devem reconhecer como algumas normas e valores sociais e de género podem constituir barreiras para o desenvolvimento de uma pessoa ou bloquear o seu acesso a oportunidades e aos seus direitos e reflectir sobre os benefícios de uma sociedade igualitária. Deve ser discutido o papel da família na determinação de papéis com impacto na educação, trabalho, actividades de lazer, entre outros, de homens e mulheres. São recomendadas as simulações/discussões em grupos sobre papéis e normas sociais e de género, assim como discussões sobre atitudes e comportamentos no local de trabalho ou família que têm por base discriminação ou preconceitos inconscientes de género.

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

No final do resultado de aprendizagem, o formando deverá ser capaz de compreender o conceito e a importância de ter um plano de carreira definido e ser capaz de elaborar planos de curto, médio e longo prazo para a sua carreira.

Para o desenvolvimento dos planos de carreira o formador deve começar por promover uma visualização pelos formandos dos seus futuros, imediato e a longo prazo.

O formando deve ainda fazer uma autoavaliação dos seus pontos fortes e fracos, reflectir sobre as suas qualificações académicas, história de emprego, competências, habilidades, conhecimentos e experiência actuais e necessidades de formação e desenvolvimento.

O plano de carreira deve incluir as acções, cronograma e/ou prazos para alcançar as suas metas.
A metodologia de estabelecer as metas deve ser SMART.

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

O formando deve familiarizar-se com a principal legislação e dispositivos que regulam as relações de trabalho, desde o que estabelece a Constituição, a lei do trabalho, o estatuto e regulamento geral do Funcionário Público e agentes do estado, a lei de contratação do sector público e normas de admissão de trabalhadores.

Deve aprender a diferenciar os vários tipos de acordos ou contratos de trabalho.

Deve aprender sobre os principais direitos e deveres dos trabalhadores e das organizações, o que constituem condições básicas de trabalho, práticas legais e ilegais no trabalho e políticas e regulamentos que podem ser usados nas organizações para balizar a conduta dos funcionários e prevenir conflitos e/ou injustiças laborais.

Podem ainda debater os direitos de associação e representação em fóruns como os de mediação, reconciliação e arbitragem e os direitos e processos relativos a demissões ou cessações de contrato.

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

O formador promove uma chuva de ideias em que todos os formandos devem ser convidados a participar enumerando valores éticos comuns das organizações. Depois disso, em conjunto devem reflectir em como esses valores éticos se concretizam na prática, no quotidiano.

Devem ainda identificar possíveis áreas de conflito ético que podem surgir na vida e discutir estratégias para lidar com crises e dilemas éticos em diferentes cenários.

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

No final da aprendizagem, o formando deve ser capaz de compreender a importância de colocar o foco no cliente, reconhecer bom e mau atendimento e saber como melhorar o serviço ao cliente tendo em conta boas práticas. Durante as aulas é importante que os formandos pratiquem o entendimento de pedidos ou sugestões do cliente, e este entendimento deve estender-se a elementos pessoais e emocionais do cliente. Outras boas práticas a praticar em sala incluem uma comunicação correcta (o que significa uso de linguagem apropriada para o cliente, clareza, segurança, objectividade e transparência), a antecipação de necessidades e informação ao cliente. Será importante realizar simulações para o desenvolvimento de competências. Dependendo das áreas de formação dos formandos, podem explorar em conjunto outras boas práticas como a automatização de atendimentos simples, oferta de atendimento consultivo, pesquisas de satisfação, diversificação de canais de atendimento, etc.

Os formandos devem igualmente debater os impactos negativos de não seguir as boas práticas de atendimento que podem incluir não fidelização dos clientes, perda de clientes, dificuldades em aumentar a carteira de clientes, má imagem da empresa ou negócio e queda das vendas.

Resultado de Aprendizagem 6: (Nº de horas estimado: 4 horas)

O formando deve compreender claramente o conceito de uma relação em que todos ganham e as vantagens deste tipo de relações. Para isso, podem explorar em conjunto os vários tipos de relações alternativas: *win-lose*, *lose-lose*, *lose-win*. Uma vez esclarecidos os conceitos poderão reflectir nas suas relações quem e em que situações tem tendência a estar em cada um dos tipos de mentalidade. Os estudantes devem compreender que para o início de uma relação *win-win* primeiro há que definir em conjunto o propósito da interacção ou relação, ou seja, o que se pretende da mesma de um e do outro lado.

O formador deve usar actividades que ajudem a demonstrar aos formandos a importância da assertividade e escuta ativa na construção deste tipo de relações. Os formandos devem explorar a diferença entre a

agressividade, passividade e assertividade e discutir situações de interacção com pessoas não assertivas e discutir as técnicas de abordagem às mesmas, nomeadamente colocar questões para identificar os motivos que motivam a pessoa, assim como interesses comuns e divergentes ou reformular o que a pessoa disse em jeito de confirmação.

Deve ser explorado com os formandos como podem ser percepcionadas diferentes posições de comunicação não-verbal ou expressão corporal, praticando a observação dos gestos do outro que incluem a posição e gestos das mãos, tronco, cabeça e membros, expressões faciais e postura física.

Devem igualmente explorar a importância da preparação destas conversas ou negociações com a escolha das técnicas e táticas a serem usadas assim como os seus limites para a negociação.

Uma forma recomendada de abordar a sessão é distribuir tipos de negociação a grupos de trabalho pequenos ou duplas para que simulem uma negociação e pratiquem: boa comunicação, boa linguagem corporal, experimentem as técnicas de negociação, reflitam sobre as zonas de possíveis acordos e as barreiras a acordos e como ultrapassar.

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

Como forma de contextualizar a sessão os formandos devem discutir rapidamente o que é o HIV/SIDA, métodos preventivos e alternativas de tratamento e repetir o mesmo exercício para outras doenças comuns no país que possam ser susceptíveis de estigma.

Depois disso, o formador deve promover uma discussão onde os formandos são levados a concluir que existe discriminação contra pessoas que vivem com HIV e outras doenças e os formandos devem ser chamados a tomar uma posição sobre essa discriminação. Podem ainda discutir em conjunto ou reflectir de forma individual sobre atitudes solidárias que podem ter para com estas pessoas.

Os formandos devem ainda explorar em conjunto os direitos e deveres de quem vive com HIV ou outras doenças.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

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

Métodos e instrumentos de avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

Evidência escrita ou oral: Com base em normas sociais ou de género explica como estas influenciam os papéis atribuídos a homens e mulheres na família, sociedade ou local de trabalho. Dá exemplos de atitudes e comportamentos ou preconceitos inconscientes de género que podem ter um potencial de discriminação no local de trabalho. O formando deve ainda dar exemplos de benefícios de uma sociedade igualitária

Resultado de Aprendizagem 2

Produto: Elabora um plano de carreira que inclui as metas SMART, as acções e cronograma e/ou prazos para alcançar as metas.

Resultado de Aprendizagem 3

Evidência escrita ou oral: O formando deve indicar correctamente alguns dispositivos que regem as relações individuais e colectivas de trabalho, direitos e deveres dos colaboradores e tipos de contrato que conhece e as suas diferenças

Resultado de Aprendizagem 4

Evidência escrita ou oral: os formandos listam valores éticos comuns das organizações e apresentados com casos reais ou casos de estudo de dilemas éticos devem apresentar a sua argumentação de como resolver e que estratégias usariam

Resultado de Aprendizagem 5

Evidência escrita ou oral: o formando identifica boas e más práticas de atendimento ao cliente. Expõe ainda vantagens de pôr o foco no cliente e possíveis consequências de não o fazer

Resultado de Aprendizagem 6

Demonstração: Os formandos devem participar de uma pequena simulação, baseada num caso de estudo. O formador deve avaliar segundo listas de verificação de acordo com as características essenciais para estabelecer relações *win-win*

Resultado de Aprendizagem 7

Evidência escrita ou oral: O formando deve saber enumerar comportamentos discriminatórios contra pessoas que vivem com HIV ou outras doenças, direitos de pessoas que vivem com HIV ou outras doenças e atitudes solidárias para com estas pessoas.

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 consultadas

1. Carol, S. e Smith, T. (2000) Guia prático da vida saudável: aprenda a melhorar o seu estilo de vida para ter mais saúde e ser mais feliz. São Paulo: 2ª ed., Publifolha.
2. Ogata, A. e Marchi, R. (2006) Wellness: seu guia de bem-estar e qualidade de vida. São Paulo: Campus/Elsevier.
3. República de Moçambique. Lei 5/2002, de 5 de Fevereiro.
4. Vergas, H e Silva, B. (2007) Viver mais e melhor: segredos para uma vida saudável. São Paulo: Promovida.

© 2020, ANEP

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

2.2. UC HG01502201 Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de negócios

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência		Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de negócios	
Descrição da Unidade de Competência: No final deste módulo o formando será capaz de: Identificar ideias/oportunidades de negócio; demonstrar compreensão sobre a importância e conhecer procedimentos para realizar registos do negócio; demonstrar compreensão sobre o conceito de lucro de um negócio e saber calcular; elaborar uma estratégia de Marketing; reconhecer boas práticas de gestão de negócios; e explicar os procedimentos para registar uma empresa em Moçambique e as principais implicações legais.			
Código	UC HG01502201	Nível do QNQP	5
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Habilidades para a Vida
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Identificar ideias/oportunidades de negócio	a) Define e caracteriza um negócio b) Gera ideias de negócio c) Prioriza as ideias de negócios d) Produz a nota conceptual da ideia de negócio	Na formulação de oportunidades de negócio deve incluir: Quem é o mercado consumidor (clientes e sua demanda), produtos/serviços a oferecer (tipos e qualidade); quem é o mercado fornecedor (fornecedores de insumos/matéria prima), localização e características dos concorrentes, estrutura do negócio, riscos do negócio, volume de investimento necessário
	Evidências requeridas	
	Produto Gera e prioriza ideias de negócio preenchendo os templates fornecidos de acordo com as instruções Explica a sua ideia de negócio, de acordo com os elementos da grelha de verificação	
2. Demonstrar compreensão sobre a importância e procedimentos para realizar registos do negócio	a) Reconhece a importância de fazer registos de negócio b) Descreve os diferentes tipos de registo de negócio existentes e compreende a sua utilidade c) Aplica e explica as melhores práticas na elaboração e manutenção de registos d) Interpreta e utiliza os registos no processo de tomada de decisão	Como colaborador ou sócio de um negócio Tipos de registos do negócio podem incluir : registo de controlo de vendas, registo de devedores, registo de credores, registo de compras e registo de inventário ou stock.
	Evidências requeridas	
	Evidência escrita ou oral O formando explica a importância de fazer registos de negócio, identifica os	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaçŁo
	diferentes tipos de registo existentes e para que servem e com base em informaçŁo de um caso de estudo realiza os registos do negŁcio, interpreta a informaçŁo registada e indica boas prŁticas de manutençŁo de registos	
3. Demonstrar compreensŁo sobre o conceito e cŁculo do lucro de um negŁcio	a) Explica o conceito de lucro de negŁcio e reconhece a importŁncia do seu cŁculo como ferramenta de tomada de decisŁo b) Identifica os factores a considerar para o cŁculo do lucro de negŁcio c) Regista os rendimentos e despesas de um negŁcio d) Calcula o lucro de um pequeno negŁcio e) Toma decisŁes baseadas nos resultados f) Identifica formas de aumentar o lucro de um negŁcio Evidencias requeridas EvidŁncia escrita ou oral EvidŁncia de que o formando compreende e sabe explicar os conteŁdos expressos nos critŁrios de desempenho de a) a f).	Na anŁlise de um negŁcio ou no exercŁcio das suas actividades como empreendedor ou colaborador de uma empresa. Introduzir a noçŁo de ponto de equilŁbrio e visualizaçŁo grŁfica da zona em que o negŁcio opera com lucro.
4. Elaborar uma estratŁgia de Marketing	a) Demonstra compreensŁo sobre conduçŁo de pesquisas de mercado b) Identifica o pŁblico-alvo do produto ou serviçŁo c) Define a proposta de valor do produto ou serviçŁo d) Define os 4 Ps do produto ou serviçŁo e) Identifica os concorrentes Evidencias requeridas Produto Identificada uma ideia de negŁcio, o formando produz e apresenta uma estratŁgia de marketing que contenha evidŁncias dos critŁrios de desempenho de a) a e)	Para entender e atender o mercado e como forma de agarrar as oportunidades e demandas e contornar as ameaçŁas Ł imprescindŁvel realizar uma pesquisa de mercado e ter uma estratŁgia de marketing definida para o negŁcio
5. Reconhecer as boas prŁticas de gestŁo de negŁcios	a) Lista boas prŁticas de gestŁo de stock b) Descreve boas prŁticas de gestŁo de fornecedores	

Elementos de Competência	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de AplicaÇão
	c) Explica boas práticas de merchandising (comercialização) com base nos comportamentos de compra dos consumidores d) Lista outras boas práticas de gestão de negócios	A boa gestão de stock permitirá ao empreendedor ou colaborador: Organizar melhor o espaço de armazenamento e melhorar a exatidão das encomendas e de inventário
	Evidências requeridas	A boa gestão de fornecedores permitirá, entre outros, garantir a qualidade dos produtos oferecidos ao cliente e garantir um fornecimento constante
	Evidência escrita ou oral Evidência de que o formando identifica boas práticas de gestão de stock, fornecedores, merchandising e outras	Boas práticas de merchandising permitem aumentar vendas ao tornar o ponto de venda mais apelativo para os consumidores
6. Explicar procedimentos de registo de uma empresa em Moçambique e as principais implicações legais	a) Descreve as vantagens de negócios legalizados b) Explica os requisitos legais e os custos de registo os vários tipos de negócio c) Discute e reconhece as implicações do não registo da organização nas finanças e no INSS d) Indica as diferentes taxas e impostos que devem ser pagos e) Conhece os procedimentos-chave para a formalização do negócio	Tipos de negócios legais incluem: Unipessoais, Sociedades e Corporações As taxas e/ou impostos a serem pagas podem incluir: o IRPS ou IRPC, a contribuição para o INSS, Fundo Nacional de Educação Profissional, Ambiente, Autárquicas.
	Evidências requeridas	Os procedimentos-chave para a formalização do negócio incluem saber registar uma empresa em Moçambique
	Evidência escrita ou oral Evidência de que o formando compreende e sabe explicar os conteúdos expressos nos critérios de desempenho de a) a e).	

MO HG01502201 Demonstrar compreensão sobre os fundamentos de gestão de negócios

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo

No final deste módulo o formando será capaz de compreender os principais fundamentos por detrás da gestão de um negócio e destina-se quer a formandos que queiram desenvolver aptidões para gerir o seu próprio negócio como a colaboradores que trabalham por conta de outrem.

Os formandos aprenderão a identificar e desenvolver oportunidades de negócio, analisar se são rentáveis através de registos chave do negócio e irão compreender boas práticas na gestão de negócios. Os formandos irão ainda familiarizar-se com os processos e procedimentos necessários para o registo de uma empresa em Moçambique e conhecer as devidas implicações legais.

Este módulo pode ser oferecido a quaisquer formandos que entram na educação profissional independentemente do ponto de entrada e é fortemente recomendado a estudantes que estejam no nível 1, 2, 3 ou 4 que não planeiem prosseguir para o nível de educação profissional seguinte (nível 5).

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

É muito importante que os conteúdos deste módulo sejam praticados e exemplificados nomeadamente através da apresentação de negócios por parte dos estudantes.

Os tópicos devem ser discutidos nas aulas, deve ser promovida a partilha de experiências entre os formandos e serem providenciados casos de estudo que possibilitem aos formandos a aprendizagem, discussão e o fortalecimento e alargamento dos seus conhecimentos.

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

As actividades da sessão devem proporcionar que os formandos pratiquem pensamento “fora da caixa” para criação de soluções e ideias inovadoras. Depois disso os formandos devem conseguir explorar as oportunidades identificadas em maior detalhe, definir prioridades e elaborar uma pequena nota conceptual que explica de forma clara essa ideia de negócio. Exercícios práticos, sobre ideias de negócio devem constituir o foco principal da sessão. O formador pode também desafiar os formandos a, fora da sala de aula, mapearem oportunidades de negócio que observem nos seus respectivos bairros.

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

O formando deve compreender os diferentes tipos de registos e as vantagens de realizar registos de um negócio. Deve praticar através de exemplos reais do seu próprio negócio, de um amigo, familiar ou através de dados caso de estudo. Como trabalho de casa pode ser recomendado realizar visitas a empreendedores para observar e praticar os procedimentos de registos. O formador deve também promover uma reflexão sobre as melhores práticas de elaboração e manutenção de registos e de que forma estes registos podem ser usadas na tomada de decisão.

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

O formando deve compreender o que é o lucro de um negócio e a importância do seu cálculo para aferir a rentabilidade do negócio e servir de ferramenta para a tomada de decisões de negócio. Deve aprender que há várias naturezas de custos que constituem despesas/custos para um negócio e que todos devem ser tidos em conta no cálculo do lucro. O formador deve reforçar como é importante que todos os custos estejam presentes para uma correcta averiguação da situação da empresa ou negócio. Os formandos devem praticar listar as fontes prováveis de receitas ou de renda e custo e agregando ambas as informações, devem ser capazes de realizar o cálculo do lucro de um negócio simples assim como o seu “ponto de equilíbrio” (valor a partir do qual começa a haver lucro). Devem ainda ser discutidas em sala formas alternativas para aumentar o lucro de um negócio ex.: promoção dos produtos (merchandising), foco no cliente.

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

O formando deve aprender a importância e os objectivos de ter uma estratégia de marketing definida e de realizar estudos de mercado. Os formandos devem praticar a elaboração de uma estratégia de marketing que explicará a proposta de valor dos seus produtos e serviços no mercado, o perfil dos seus clientes e concorrentes e ainda os 4Ps do seu produto ou serviço. O formador deve também promover uma reflexão ou debate sobre as melhores formas de conduzir pesquisas de mercado.

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

O formando deve aprender boas práticas genéricas de gestão de negócios. As boas práticas incluem diversos aspectos que variam desde stocks bem armazenados e correctamente geridos (ou seja prevenção de ruptura ou excesso de stocks), boa organização e apresentação dos produtos, elaboração de parcerias, etc. Os formandos devem partilhar experiências de boas e más práticas de gestão de negócios e o efeito que estas tiveram no negócio. Será útil sistematizar alguns aspectos que podem não ser referidos pelos formandos mas que são importantes como por exemplo explorar as boas práticas nas áreas de gestão financeira (ex. separar o dinheiro pessoal do dinheiro do negócio) ou gestão de fornecedores.

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

O formando deve ser capaz de identificar diferentes tipos legais de negócio e conhecer as licenças e implicações de cada um em termos de obrigações legais como o pagamento de impostos e taxas. Devem debater em conjunto as vantagens de ter um negócio legalizado e as possíveis implicações ou desvantagens de não ter a actividade registada. Devem procurar explorar os procedimentos e documentação necessária para a legalização e os custos de registo. Os formandos devem familiarizar-se com os tipos de impostos e outras taxas que são tributadas aos diferentes tipos de actividade empresarial (como o IRPS ou IRPC, o INSS, Fundo Nacional de Educação Profissional, Ambiente, Autarquias, etc.).

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, pesquisa, observação, comparação, interpretação, cálculo como parte integrante das habilidades chave do módulo. Uma introdução explicando as actividades a realizar será útil para assegurar que o estudante compreende a natureza e o objectivo do trabalho que vai realizar. Quando se justifique, o formador poderá utilizar exercícios feitos em sala como evidências de avaliação.

Métodos e instrumentos de avaliação**Resultado de Aprendizagem 1**

Produto: Exposição oral ou escrita de uma oportunidade de negócio que tenha identificado e priorizado e critérios usados na priorização das mesmas

Resultado de Aprendizagem 2

Evidência escrita ou oral: Realiza correctamente registos de negócio com base em dados de um caso de estudo, toma decisões correctas com base nesses registos, explica a importância de fazer registos, identifica diferentes tipos de registo e para se servem e explica algumas boas práticas de elaboração e manutenção de registos

Resultado de Aprendizagem 3

Evidência escrita ou oral: Elabora uma tabela de demonstração de resultados simples preenchida correctamente com base em dados de um caso de estudo.

Interpreta o resultado obtido, toma decisões e expõe estratégias para aumentar o lucro do negócio

Resultado de Aprendizagem 4

Produto: Evidência de que os formandos, em grupos, tendo escolhido um negócio, expõem uma estratégia de marketing coerente que sirva para produzir evidências dos critérios de desempenho de a) a e).

Resultado de Aprendizagem 5

Evidência escrita ou oral: o formando lista boas práticas de gestão de stock, fornecedores, merchandising e outros

Resultado de Aprendizagem 6

Evidência escrita ou oral: O formando expõe vantagens de legalizar o negócio e possíveis implicações ou consequências do não registo. Explica as principais fases do processo de legalização, os requisitos legais do mesmo, nomeadamente documentação, pagamento de impostos e contribuições para a segurança social

Necessidades Especiais

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 consultadas

1. ANEP, UCPs de empreendedorismo, 2012
2. South African Qualifications Authority (SAQA) <http://allqs.saqa.org.za/117241>
3. South African Qualifications Authority (SAQA) <http://allqs.saqa.org.za/263356>

2.3. UC HG025001 Utilizar a língua inglesa para propósitos sociais, pessoais e profissionais

Registo de unidade de competência

Título da Unidade de Competência		Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais			
Descrição do Módulo de Competência: O formando adquire competências de linguagem, a um nível intermédio, necessários para utilizar o inglês para					
Código	UC HG025001	Nível do QNPQ	5		
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Inglês		
Data de Registo		Data de Revisão de Registo			
Elementos de Competência		Critério de Desempenho		Âmbito de Aplicação	
1. Manter uma conversa social sobre um tópico de interesse		a) Envolver-se numa conversa oral para partilhar informação essencial e pessoal sobre o dia-a-dia social, cultural e profissional		O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho Convenções: Introduções e conclusões para discursos; utilizar a vez e compreender os diversos papéis em discussões de grupo; saudação e finalização de conversas. Estruturas: Tempos verbais, partes do discurso, concordâncias, voz activa e passiva, frases complexas e compostas.	
		b) Utilizar e responder a convenções e estruturas na comunicação			
		c) Corrigir e adaptar o discurso de forma a promover a clareza e entendimento durante a interacção.			
		Evidências Requeridas			
		O formando deve demonstrar a capacidade de manter uma interacção social numa variedade de tópicos conhecidos A sua participação deve ser adequada à tarefa e natureza do grupo e deve promover comunicação eficaz.			
2. Utilizar uma variedade de estratégias para manter comunicação		a) Fazer contribuições que são relevantes para um determinado assunto e propósito		O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho	
		b) Fazer contribuições que sejam relevantes para a audiência e para a situação			
		c) Fazer contribuições que procuram manter a discussão			
		Evidências Requeridas			
		O Formando deve demonstrar a capacidade de manter comunicação de acordo com os Critérios de Desempenho a) a c).			
4. Adaptar o discurso de forma a considerar aspectos culturais.		a) Utilizar vocabulário, expressões idiomáticas e gestos culturalmente aceites b) Exprimir ideias e opiniões através de formas que reflectem respeito pelos outros e sensibilidade perante diferenças culturais e diferentes formas construir significado.		O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho	

	Evidências Requeridas	
	O Formando deve demonstrar a capacidade de adaptar a comunicação oral de acordo com os critérios de desempenho a) a c).	

MO HG025001 Utilizar a língua inglesa para propósitos sociais, pessoais e profissionais

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O ANEP aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de 20 horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito:

O propósito deste módulo é permitir que os formandos adquiram competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para utilizar o inglês para comunicar e responder a necessidades pessoais e profissionais. Deve orientar o formando para a aquisição de habilidades amplamente baseadas em contextos de linguagem comuns, ajudando o formando a estabelecer e manter relações sociais e profissionais. Este módulo preocupa-se com a interpretação e utilização de inglês falado na vida do dia-a-dia e em contextos profissionais. É desenhado para corresponder às necessidades de uma vasta variedade de formandos e utilizadores.

Conteúdos / Contexto Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 3:

Num módulo de Comunicação, o conteúdo / contexto é definido como as situações, os média e as actividades através das quais as habilidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve criar oportunidades:

- Para utilizar a linguagem para uma variedade de propósitos, mantendo um equilíbrio entre utilizações produtivas e receptivas, adequadas às necessidades individuais do formando: por exemplo, transmitir informação acerca de si próprio, do ambiente e do local de trabalho; descrever sentimentos; argumentar e persuadir; fornecer assistência; reunir informação; questionar; oralmente e por escrito.
- Para utilizar a linguagem numa variedade de ambientes pessoais, sociais e profissionais: por exemplo, discussões de grupo, participar em reuniões e em debates.
- Para praticar gramática no contexto
- Os itens de comunicação oral adequados para a avaliação sumativa lidarão com os tópicos que são familiares ao formando em termos de formato, assunto, vocabulário e propósito.

Abordagens para Gerar Evidências

A aprendizagem e ensino neste módulo devem ser activos e centrados no formando. Os formandos deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que os formandos percebem claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Deverão ser realizadas várias actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda outras com a turma toda. Este aspecto deverá fornecer oportunidades para utilizar a linguagem em situações reais, para propósitos reais, e poderá ser parte de projectos ou exercícios práticos definidos dentro dos módulos “Inglês” ou retirados de actividades de outros contextos profissionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para permitir que as actividades práticas deste tipo sejam realizadas, e permitir que os formandos se envolvam em actividades que alarguem as suas capacidades e que ofereçam tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar.

É recomendado que o “Inglês” seja calendarizado em blocos de tempo que sejam longos o suficiente de forma a permitir que os formandos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o formando, colegas, instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e aulas em “Inglês” devem ser desenhados para envolver os formandos na utilização variada e propositada de habilidades de linguagem inter-relacionadas. Os módulos podem ser de duração variável e podem permitir várias abordagens diferentes de aprendizagem e ensino. É recomendado que estes módulos sejam negociados e planeados de tal forma que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas ao longo do trabalho continuado em vez de através de exercícios separados e distintos.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois este dá ao formando a oportunidade de praticar assim como experiência prática de cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelos formandos como membros de um grupo, ou num projecto de grupo, deve ser desempenhado sem a ajuda de outros elementos do grupo, em situações que este trabalho deva ser apresentado como evidência para a avaliação sumativa do formando.

Combinado o módulo de “Inglês” com outros módulos:

O conteúdo de outros módulos que o formando esteja a frequentar pode ser retirado de forma a fornecer actividades que envolvam a prática e o desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser concebidos de uma forma trans-modular de forma a desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros módulos.

Uma vez que comunicar em inglês é uma habilidade fundamental, é importante que, tanto quanto possível, particularmente a ênfase na vertente profissional do curso deva ser reflectida no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os instrutores/docentes de Inglês trabalhem com os seus colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam a avaliação transversal entre módulos.

A afirmação de um desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para o propósito da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades a desenvolver pelo formando não deverá ser limitada a estas especificadas.

Apoio ao instrutor/docente: Instrutores/docentes devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. No primeiro, o instrutor/docente poderá legitimamente fornecer toda a ajuda e apoio requeridos pelo formando. As tarefas cuja intenção é fornecer evidências para a avaliação sumativa devem ser levadas a cabo sem ajuda pelo formando. No entanto, será aceitável que o instrutor/docente chame a atenção do formando para alguma área geral de erro relacionada com algum Critério de Desempenho ou que redireccione o formando para a tarefa em questão.

Abordagem da Avaliação:

Os centros deverão ter em conta os seguintes aspectos, antes de desenhar os instrumentos de avaliação.

Propósito

Até certo ponto o propósito da comunicação será definido pelo âmbito de aplicação. No entanto, é razoável esperar que o formando não identifique apenas o propósito principal do texto, isto é, transmitir informação, mas também demonstre alguma consciência acerca do contexto no qual esta informação é transmitida, por exemplo, incluída num noticiário televisivo, um vídeo de formação, etc.

Convenções

A comunicação oral escolhida para propósitos sumativos deve incorporar claramente as características e convenções apropriadas ao formato particular, por exemplo, se um formando esta a ouvir um curto noticiário televisivo. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de entrega são claramente típicos deste tipo.

Resultado de Aprendizagem 1 – 3: (Manter uma conversa social sobre um tópico de interesse; Utilizar uma variedade de estratégias para manter comunicação; Adaptar o discurso de forma a considerar aspectos culturais). As evidências de desempenho sobre a capacidade do formando para participar em discussões podem ser no formato de uma cassete de áudio/vídeo ou de uma lista de observações.

As evidências devem ser fornecidas pela participação dos formandos em pelo menos 2 discussões sobre diferentes temas simples. Estas discussões deverão fornecer oportunidades para os formandos darem e obterem informação e partilharem ideias. Uma discussão deve ser de um-para-um e a outra deve ser dentro de um grupo pequeno. São permitidas, a este nível, algumas sugestões, perguntas ou encorajamento pelo avaliador. A audibilidade, o tom de voz, o volume, as expressões faciais e a linguagem corporal devem também ser observados.

Progressão

Este módulo é parte de uma série de módulos desenvolvidos, que na totalidade compõem a qualificação de Nível 5 em Inglês. A conclusão com sucesso deste módulo, bem como dos outros três módulos Nível 5, permite a progressão para o **Nível 6**.

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 consultadas

1. "COMMUNICATION SKILLS 1" – Unit Ref: U2005905 – Botswana
2. "COMMUNICATION 1" - Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
3. Directrizes e Regulamentos para a Avaliação Curriculares – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
4. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Austrália
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho de 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
7. National Qualification Framework – South African Qualification Authority – SA
8. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

© 2020, ANEP

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

2.4. UC HG025002 Comunicar informação relacionada com a profissão, na língua inglesa

Registo de unidade de competência

Título da Unidade de Competência		Comunicar informação relacionada com a profissão, na língua inglesa	
Descrição do Módulo de Competência: O formando adquire competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para informação relacionada com a profissão			
Código	UC HG025002	Nível do QNPQ	5
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	
Elementos de Competência		Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Interagir com êxito com uma audiência através de comunicação oral	a) Fazer anúncios sobre a maioria dos tópicos gerais com um grau de clareza e fluência.		O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho Tipo de comunicação: Comunicação falada que combina conteúdos factuais com factos, pontos de vista ou sentimentos claramente apresentados. Nível de dificuldade: A informação transmitida é de uma natureza intermédia; O vocabulário deve ser relativamente mais complexo. Grau de detalhe: Contendo vários itens de informação.
	b) Fazer uma apresentação clara e preparada, fornecendo razões que suportem ou sejam contra um ponto de vista particular, mencionando as vantagens e desvantagens das várias opiniões		
	c) Desenvolver uma argumentação clara, expandindo e suportando o seu ponto de vista, até determinada extensão, com pontos auxiliares e exemplos relevantes.		
	Evidências Requeridas		
	O formando deve demonstrar capacidade de manter uma interacção mais complexa de acordo com os critérios de desempenho e cada aspecto do âmbito de aplicação.		
2. Utilizar estratégias que captam e prendem o interesse de uma audiência	a) Utilizar apoios visuais apropriados ao tema, audiência e contexto, de forma a promover a compreensão no processo de comunicação.		O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho
	b) Utilizar palavras-chave, ritmo e pausa, ênfase, volume e entoação de forma apropriada para reforçar a mensagem.		
	c) Utilizar linguagem corporal apropriada ao contexto e ao tema e que reforce as ideias e atitudes principais.		
	Evidências Requeridas		
	O Formando deve demonstrar capacidade para utilizar estratégias de comunicação de acordo com os critérios de desempenho a), b) e c).		
3. Organizar e	a) O discurso é organizado de uma forma que		O âmbito deste resultado de

apresentar informação de uma forma focada e coerente	torna o sentido e propósito acessível para os ouvintes b) O estilo e a sequência adaptam-se ao propósito e à audiência. c) As conclusões são formuladas com uma linguagem simples e clara que resume as principais evidências de suporte e apresenta o ponto de vista do próprio. Evidências Requeridas O Formando deve demonstrar a capacidade de adaptar a comunicação oral de acordo com os critérios de desempenho a), b) e c).	aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho
---	---	---

MO HG025002 Comunicar informação relacionada com a profissão, na língua inglesa

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O ANEP aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de 20 horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito:

O propósito deste módulo é permitir que os formandos adquiram competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para utilizar o inglês para comunicar e responder a necessidades pessoais e profissionais. Deve orientar o formando para a aquisição de habilidades amplamente baseadas em contextos de linguagem comuns, ajudando o formando a estabelecer e manter relações sociais e profissionais. Este módulo preocupa-se com a interpretação e utilização de inglês falado em contextos profissionais. É desenhado para corresponder às necessidades de uma vasta variedade de formandos e utilizadores.

Conteúdos / Contexto Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 - 3:

Num módulo de Comunicação, o conteúdo / contexto é definido como as situações, os média e as actividades através das quais as habilidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve criar oportunidades:

- Para utilizar a linguagem para uma variedade de propósitos, mantendo um equilíbrio entre utilizações produtivas e receptivas, adequadas às necessidades individuais do formando: por exemplo, transmitir informação; descrever sentimentos; argumentar e persuadir; fornecer assistência; reunir informação; questionar.
- Para utilizar a linguagem numa variedade de ambientes profissionais: por exemplo, participando numa discussão em grupo, ouvindo e fornecendo relatórios orais, ouvindo e fazendo apresentações.

ABORDAGENS PARA GERAR EVIDÊNCIAS

A aprendizagem e ensino neste módulo devem ser activos e centrados no formando. Os formandos deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que os formandos percebem claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Deverão ser realizadas várias actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda outras com a turma toda. Este aspecto deverá fornecer oportunidades para utilizar a linguagem em situações reais, para propósitos reais, e poderá ser parte de projectos ou exercícios práticos definidos dentro dos módulos “Inglês” ou retirados de actividades de outros contextos profissionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para permitir que as actividades práticas deste tipo sejam realizadas, e permitir que os formandos se envolvam em actividades que alarguem as suas capacidades e que ofereçam tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar.

É recomendado que o “Inglês” seja calendarizado em blocos de tempo que sejam longos o suficiente de forma a permitir que os formandos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o formando, colegas, instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e aulas em “Inglês” devem ser desenhadas para envolver os formandos na utilização variada e propositada de habilidades de linguagem inter-relacionadas. Os módulos podem ser de duração variável e podem permitir várias abordagens diferentes de aprendizagem e ensino. É recomendado que estes módulos sejam negociados e planeados de tal forma que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas ao longo do trabalho continuado em vez de através de exercícios separados e distintos.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois este dá ao formando a oportunidade de praticar assim como experiência prática de cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelos formandos como membros de um grupo, ou num projecto de grupo, deve ser desempenhado sem a ajuda de outros elementos do grupo, em situações que este trabalho deva ser apresentado como evidência para a avaliação sumativa do formando.

Combinado o módulo de “Inglês” com outros módulos:

O conteúdo de outros módulos que o formando esteja a frequentar pode ser retirado de forma a fornecer actividades que envolvam a prática e o desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser concebidos de uma forma trans-modular de forma a desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros módulos.

Uma vez que comunicar em inglês é uma habilidade fundamental, é importante que, tanto quanto possível, particularmente a ênfase na vertente profissional do curso deva ser reflectida no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os instrutores/docentes de Inglês trabalhem com os seus colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam a avaliação transversal entre módulos.

A afirmação de um desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para o propósito da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades a desenvolver pelo formando não deverá ser limitada a estas especificadas.

Apoio ao instrutor/docente: Instrutores/docentes devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. No primeiro, o instrutor/docente poderá legitimamente fornecer toda a ajuda e apoio requeridos pelo formando. As tarefas cuja intenção é fornecer evidências para a avaliação sumativa devem ser levadas a cabo sem ajuda pelo formando. No entanto, será aceitável que o instrutor/docente chame a atenção do formando para alguma área geral de erro relacionada com algum Critério de Desempenho ou que redireccione o formando para a tarefa em questão.

Abordagem da Avaliação:

Os centros deverão ter em conta os seguintes aspectos, antes de desenhar os instrumentos de avaliação.

Propósito

Até certo ponto o propósito da comunicação será definido pelo Âmbito de Aplicação. No entanto, é razoável esperar que o formando não identifique apenas o propósito principal do texto, isto é, transmitir informação, mas também que

demonstre alguma consciência acerca do contexto no qual esta informação é transmitida, por exemplo, incluída num noticiário televisivo, um vídeo de formação, etc.

Convenções

A comunicação oral escolhida para propósitos sumativos deve incorporar claramente as características e convenções apropriadas ao formato particular, por exemplo, se um formando esta a ouvir um curto noticiário televisivo. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de entrega são claramente típicos deste tipo.

Resultados de Aprendizagem 1 – 3: (Interagir com êxito com uma audiência através de comunicação oral; Utilizar estratégias que captam e prendem o interesse de uma audiência; Organizar e apresentar informação de uma forma focada e coerente)

As evidências de desempenho sobre a capacidade do formando para preparar uma apresentação e responder às questões colocadas podem ser no formato de uma cassete de áudio/vídeo ou de uma lista de observações.

As evidências devem ser fornecidas através da apresentação, pelo formando, de pelo menos dois tópicos sobre temas diferentes. Estas apresentações deverão fornecer oportunidades para os formandos darem e obterem informação e partilharem ideias.

A audibilidade, o tom de voz, o volume, as expressões faciais e a linguagem corporal devem também ser observados.

A variedade de vocabulário e gramática deve também ser observada.

Progressão

Este módulo é parte de uma série de módulos desenvolvidos, que na totalidade compõem a qualificação de Nível 5 em Inglês. A conclusão com sucesso deste módulo, bem como dos outros três módulos Nível 5, permite a progressão para o **Nível 6**.

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 consultadas

1. "COMMUNICATION SKILLS 1" – Unit Ref: U2005905 – Botswana
2. "COMMUNICATION 1" - Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
3. Directrizes e Regulamentos para a Avaliação Curriculares – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
4. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Austrália
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho de 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
7. National Qualification Framework – South African Qualification Authority – SA
8. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

© 2008, ANEP

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

2.5. UC HG025003 Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa

Registo de unidade de competência

Título da Unidade de Competência	Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa		
Descrição do Módulo de Competência: O formando adquire competências de linguagem, a um nível intermédio, necessárias para compreender e responder a textos escritos relacionados com a profissão.			
Código	UC HG025003	Nível do QNPQ	5
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Utilizar uma variedade de estratégias de leitura para compreender o sentido literal e extrair as mensagens implícitas de textos específicos	a) Ler de forma rápida e rever textos Ler de forma a extrair os pontos e as ideias principais	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho Tipos de textos: Jornais, manuais de instruções brochuras, prospectos; panfletos; material publicitário; sinalização e informação pública; caixas e etiquetas de produtos; cartas profissionais e empresariais, ensaios; questionários, avisos, memorandos, agendas, formulários de candidatura, diagramas, esquemas, relatórios e documentos.
	b) Ler detalhes relevantes Utilizar conhecimentos de vocabulário, gramática e estrutura	
	c) de textos para interpretar o significado. Interpretar textos esquemáticos/gráficos	
2. Responder a textos seleccionados de uma forma apropriada ao contexto	Evidências Requeridas	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho
	O formando deve demonstrar capacidade de manter uma interacção mais complexa de acordo com os Critérios de Desempenho e cada aspecto do Âmbito de Aplicação.	
	a) Seleccionar respostas apropriadas As respostas são suportadas por referências ao texto. b) A informação obtida é apresentada de acordo com os requisitos dos diferentes formatos de apresentação, quer seja oral ou escrita.	
	Evidências Requeridas	
	O Formando deve demonstrar a capacidade de ler textos de acordo com os Critérios de Desempenho a) a c).	

UC HG025003 Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O ANEP aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de 20 horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito:

O propósito deste módulo é permitir que os formandos adquiram competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para utilizar o inglês para comunicar e responder a necessidades pessoais e profissionais. Deve orientar o formando para a aquisição de habilidades amplamente baseadas em contextos de linguagem comuns, ajudando o formando a estabelecer e manter relações sociais e profissionais. Este módulo preocupa-se com a interpretação e utilização de inglês escrito em contextos profissionais. É desenhado para corresponder às necessidades de uma vasta variedade de formandos e utilizadores.

Conteúdos / Contexto Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 2:

Num módulo de Comunicação, o conteúdo / contexto é definido como as situações, os média e as actividades através das quais as habilidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve criar oportunidades:

- Para olhar para uma variedade de comunicação escrita utilizada na área vocacional – por exemplo: manuais de instruções, livros escolares, bandas desenhadas, brochuras, prospectos; panfletos; material publicitário; sinalização e avisos públicos.
- Para identificar o propósito de um certo texto, e o contexto no qual a informação é utilizada – por exemplo: um aviso, uma instrução, um convite.
- Para praticar várias estratégias e habilidades de leitura identificadas nos critérios de desempenho.

ABORDAGENS PARA GERAR EVIDÊNCIAS

A aprendizagem e ensino neste módulo devem ser activos e centrados no formando. Os formandos deverão ter a oportunidade de planear e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que os formandos percebem claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Deverão ser realizadas várias actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda outras com a turma toda. Este aspecto deverá fornecer oportunidades para utilizar a linguagem em situações reais, para propósitos reais, e poderá ser parte de projectos ou exercícios práticos definidos dentro dos módulos “Inglês” ou retirados de actividades de outros contextos profissionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para permitir que as actividades práticas deste tipo sejam realizadas, e permitir que os formandos se envolvam em actividades que alarguem as suas capacidades e que ofereçam tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar.

É recomendado que o “Inglês” seja calendarizado em blocos de tempo que sejam longos o suficiente de forma a permitir que os formandos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o formando, colegas, instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e aulas em “Inglês” devem ser desenhados para envolver os formandos na utilização variada e propositada de habilidades de linguagem inter-relacionadas. Os módulos podem ser de duração variável e

podem permitir várias abordagens diferentes de aprendizagem e ensino. É recomendado que estes módulos sejam negociados e planeados de tal forma que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas ao longo do trabalho continuado em vez de através de exercícios separados e distintos.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois este dá ao formando a oportunidade de praticar assim como experiência prática de cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelos formandos como membros de um grupo, ou num projecto de grupo, deve ser desempenhado sem a ajuda de outros elementos do grupo, em situações que este trabalho deva ser apresentado como evidência para a avaliação sumativa do formando.

Combinado o módulo de “Inglês” com outros módulos:

O conteúdo de outros módulos que o formando esteja a frequentar pode ser retirado de forma a fornecer actividades que envolvam a prática e o desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser concebidos de uma forma trans-modular de forma a desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros módulos.

Uma vez que comunicar em inglês é uma habilidade fundamental, é importante que, tanto quanto possível, particularmente a ênfase na vertente profissional do curso deva ser reflectida no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os instrutores/docentes de Inglês trabalhem com os seus colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam a avaliação transversal entre módulos.

A afirmação de um desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para o propósito da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades a desenvolver pelo formando não deverá ser limitado a estas especificadas.

Apoio ao instrutor/docente: Instrutores/docentes devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. No primeiro, o instrutor/docente poderá legitimamente fornecer toda a ajuda e apoio requeridos pelo formando. As tarefas cuja intenção é fornecer evidências para a avaliação sumativa devem ser levadas a cabo sem ajuda pelo formando. No entanto, será aceitável que o instrutor/docente chame a atenção do formando para alguma área geral de erro relacionada com algum critério de desempenho ou que redireccione o formando para a tarefa em questão.

Abordagem da Avaliação:

Os centros deverão ter em conta os seguintes aspectos, antes de desenhar os instrumentos de avaliação.

Propósito

Até certo ponto o propósito da comunicação será definido pelo Âmbito de Aplicação. No entanto, é razoável esperar que o formando não identifique apenas o propósito principal do texto, isto é, transmitir informação, mas também demonstre alguma consciência acerca do contexto no qual esta informação é transmitida, por exemplo, incluída num noticiário televisivo, um vídeo de formação, etc.

Convenções

A comunicação oral escolhida para propósitos sumativos deve incorporar claramente as características e convenções apropriadas ao formato particular, por exemplo, instruções, memorandos, brochuras e cartas. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de entrega são claramente típicos deste tipo.

Resultados de Aprendizagem 1 – 2: (Utilizar uma variedade de estratégias de leitura para compreender o sentido literal e extrair as mensagens implícitas de textos específicos, Responder a textos seleccionados de uma forma apropriada ao contexto).

Evidências de desempenho sobre a capacidade do formando para ler e seguir textos em Inglês específicos da profissão podem ser no formato de um trabalho escrito, ou de uma apresentação oral ou de testes escritos.

As evidências devem ser fornecidas através da leitura, pelo formando, de pelo menos dois tipos de textos, identificando o seu propósito e contexto, extraindo os pontos e ideias principais, utilizando a informação tanto num trabalho escrito como oral.

Progressão

Este módulo é parte de uma série de módulos desenvolvidos, que na totalidade compõem a qualificação de Nível 5 em Inglês. A conclusão com sucesso deste módulo, bem como dos outros três módulos Nível 5, permite a progressão para o **Nível 6**.

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 consultadas

1. "COMMUNICATION SKILLS 1" – Unit Ref: U2005905 – Botswana
2. "COMMUNICATION 1" - Unit Ref: 7110015 - SQA-SCOTTISH QUALIFICATIONS AUTHORITY
3. Directrizes e Regulamentos para a Avaliação Curriculares – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
4. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Austrália
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho de 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
7. National Qualification Framework – South African Qualification Authority – SA
8. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

© 2008, ANEP

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

2.6. UC HG025004 Produzir materiais escritos em língua Inglesa

Registo de unidade de competência

Título da Unidade de Competência		Produzir materiais escritos em língua Inglesa	
Descrição do Módulo de Competência: O formando adquire competências de linguagem, a um nível intermédio, necessárias para compreender e escrever materiais relacionados com a profissão.			
Código	UC HG025004	Nível do QNPQ	5
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Inglês
Data de Registo		Data de Revisão de Registo	

Elementos de Competência	Critério de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Preparar-se para escrever textos para propósitos profissionais	a) Identificar o propósito de textos b) Identificar o contexto de textos c) Identificar uma variedade de tipos de textos	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso nos critérios de desempenho Propósito: Informar, persuadir, estabelecer e manter comunicação, questionar, sondar, questionar, desafiar, criticar, etc. Contexto: Formal, informal, um-para-um, discussões de grupo, apresentações, discursos, contextos socioculturais diferentes, etc. Tipos de textos: (formal, informal, factual, persuasivo, narrativo, prático) Género: (carta, aviso, relatório, anúncio, artigo).
	Evidências Requeridas	
	O Formando deve demonstrar a capacidade de identificar as funções transaccionais específicas de textos utilizados em ambientes profissionais e indicar o propósito de cada texto.	
2. Planear a escrita	a) Reunir informação de uma variedade de fontes b) Escrever um plano coerente	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso nos critérios de desempenho Fontes de informação incluem: Manuais, directórios, internet, ficheiros, jornais, brochuras, arquivos, calendários, livrarias, centros de informação, departamentos governamentais.
	Evidências Requeridas	
	O formando deve demonstrar a capacidade de planear, fazer um rascunho e modificar um texto escrito.	
3. Fazer rascunhos	a) Organizar as etapas dos textos b) Utilizar formas de coesão apropriadas c) Utilizar vocabulário e gramática adequados	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso nos critérios de desempenho Tipos de textos: Narrativo, discursivo,

	d) Utilizar ortografia e pontuação padrão	reflectivo, argumentativo, descritivo, expositivo, transaccional, correspondência profissional, textos electrónicos, apresentações multi-media.
	e) Utilizar convenções de referência aceites de forma a reconhecer as fontes	
	f) Utilizar formatações apropriadas	
	Evidências Requeridas	
	O formando deve demonstrar capacidade de escrever textos que contêm informação apropriada ao propósito, público-alvo e contexto profissional.	

MO HG025004 Produzir materiais escritos em língua Inglesa

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. Nenhuma das secções das notas de suporte é obrigatória.

Horas Normativas de Aprendizagem:

O ANEP aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o estudante alcançar os níveis estabelecidos, cujo ponto de partida é o definido nos requisitos de entrada. O tempo normativo de aprendizagem para este módulo é de 20 horas. O tempo normativo de aprendizagem deve ser tido apenas como uma recomendação no desenho e calendarização de programas de formação.

Propósito:

O propósito deste módulo é permitir que os formandos adquiram competências de linguagem, a um nível pré-intermédio, necessárias para utilizar o inglês para comunicar de forma escrita perante necessidades profissionais. Deve orientar o formando para a aquisição de habilidades amplamente baseadas em contextos de linguagem comuns, ajudando o formando a estabelecer e manter relações sociais e profissionais. Este módulo preocupa-se com a produção de materiais escritos para contextos profissionais. É desenhado para corresponder às necessidades de uma vasta variedade de formandos e utilizadores.

Conteúdos / Contexto Correspondente aos resultados da aprendizagem 1 – 2:

Num módulo de Comunicação, o conteúdo / contexto é definido como as situações, os média e as actividades através das quais as habilidades relacionadas com os resultados são praticadas e desenvolvidas. Este módulo deve criar oportunidades:

- Para olhar para uma variedade de comunicação escrita utilizada na área vocacional – por exemplo: cartas, memorandos, relatórios, instruções; brochuras, prospectos; panfletos; material publicitário; sinalização e avisos públicos.
- Para planejar, esboçar e alterar uma variedade de textos orientados para a profissão
- Para produzir evidências escritas relevantes para temas simples. Temas simples são aqueles que são rotineiros para o formando e surgem frequentemente nos ambientes em que este vive ou trabalha. Exemplos de comunicação escrita sobre temas simples incluem uma carta, um memorando, um relatório ou um panfleto.
- Os itens de comunicação escrita adequados para a avaliação sumativa lidarão com os tópicos que são familiares ao formando em termos de formato, assunto, vocabulário e propósito.

ABORDAGENS PARA GERAR EVIDÊNCIAS

A aprendizagem e ensino neste módulo deve ser activo e centrado no formando. Os formandos deverão ter a oportunidade de planejar e tomar decisões, mostrar iniciativa e independência e de trabalhar cooperativamente em grupo. A apresentação das actividades deve garantir que os formandos percebem claramente a natureza e o propósito do trabalho.

Deverão ser realizadas várias actividades, algumas individuais, outras em pequenos grupos e ainda outras com a turma toda. Este aspecto deverá fornecer oportunidades para utilizar a linguagem em situações reais, para propósitos reais, e poderá ser parte de projectos ou exercícios práticos definidos dentro dos módulos “Inglês” ou retirados de actividades de outros contextos profissionais ou sociais.

Os grupos de ensino deverão ser pequenos o suficiente para permitir que as actividades práticas deste tipo sejam realizadas, e permitir que os formandos se envolvam em actividades que alarguem as suas capacidades e que ofereçam tanto oportunidades de sucesso como risco de falhar.

É recomendado que o “Inglês” seja calendarizado em blocos de tempo que sejam longos o suficiente de forma a permitir que os formandos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o formando, colegas, instrutores/docentes refazerem, reverem e avaliarem deve ser vista como uma característica essencial de todas as actividades formativas.

Os Esquemas de Trabalho e aulas em “Inglês” devem ser desenhados para envolver os formandos na utilização variada e propositada de habilidades de linguagem inter-relacionadas. Os módulos podem ser de duração variável e podem permitir várias abordagens diferentes de aprendizagem e ensino. É recomendado que estes módulos sejam negociados e planeados de tal forma que as evidências requeridas para a avaliação sejam geradas ao longo do trabalho continuado em vez de através de exercícios separados e distintos.

O trabalho em grupo deve ser encorajado pois este dá ao formando a oportunidade de praticar assim como experiência prática de cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelos formandos como membros de um grupo, ou num projecto de grupo, deve ser desempenhado sem a ajuda de outros elementos do grupo, em situações que este trabalho deva ser apresentado como evidência para a avaliação sumativa do formando.

Combinado o módulo de “Inglês” com outros módulos:

O conteúdo de outros módulos que o formando esteja a frequentar pode ser retirado de forma a fornecer actividades que envolvam a prática e o desenvolvimento de habilidades de comunicação. Os módulos de Inglês podem ser concebidos de uma forma trans-modular de forma a desenvolver habilidades de comunicação em contextos retirados de outros módulos.

Uma vez que comunicar em inglês é uma habilidade fundamental, é importante que, tanto quanto possível, particularmente a ênfase na vertente profissional do curso deva ser reflectida no ensino das componentes de comunicação. É também importante que os instrutores/docentes de Inglês trabalhem com os seus colegas de outras áreas temáticas/vocacionais para conceber oportunidades de avaliação que permitam a avaliação transversal entre módulos.

A afirmação de um desempenho satisfatório para cada resultado indica o mínimo requerido para o propósito da avaliação sumativa. No entanto, o número de actividades a desenvolver pelo formando não deverá ser limitado a estas especificadas.

Apoio ao instrutor/docente: Instrutores/docentes devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. No primeiro, o instrutor/docente poderá legitimamente fornecer toda a ajuda e apoio requeridos pelo formando. As tarefas cuja intenção é fornecer evidências para a avaliação sumativa devem ser levadas a cabo sem ajuda pelo formando. No entanto, será aceitável que o instrutor/docente chame a atenção do formando para alguma área geral de erro relacionada com algum critério de desempenho ou que redireccione o formando para a tarefa em questão.

Abordagem da Avaliação:

Os centros deverão ter em conta os seguintes aspectos, antes de desenhar os instrumentos de avaliação.

Propósito

Até certo ponto o propósito da comunicação será definido pelo âmbito de aplicação. No entanto, é razoável esperar que o formando não identifique apenas o propósito principal do texto, isto é, transmitir informação, mas também que demonstre alguma consciência acerca do contexto no qual esta informação é transmitida.

Convenções

A comunicação escrita escolhida para propósitos sumativos deve incorporar claramente as características e convenções apropriadas ao formato particular. O grau de formalidade, a escolha do vocabulário e o estilo de entrega

são claramente típicos deste tipo.

Resultados de Aprendizagem 1 – 2: (Preparar para produzir textos profissionais escritos em inglês; Escrever textos profissionais específicos).

As evidências de desempenho sobre a capacidade do formando para planear, esboçar e alterar eficazmente podem ser no formato de um teste ou de um ficheiro.

As evidências devem ser fornecidas através da produção, pelo formando, de pelo menos dois trabalhos relevantes acerca de temas simples. O trabalho deverá ter o nível apropriado.

Todos os materiais devem ser precisos, completos e relevantes para o tema e propósito, e devem estar de acordo com as convenções padrão. Todos devem ser escritos manualmente.

Progressão

Este módulo é parte de uma série de módulos desenvolvidos, que na totalidade compõem a qualificação de Nível 5 em Inglês. A conclusão com sucesso deste módulo, bem como dos outros três módulos Nível 5, permite a progressão para o Nível 6.

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
Directrizes e Regulamentos para a Avaliação Curriculares – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
3. 2008
4. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Austrália
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho de 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – ANEP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
7. National Qualification Framework – South African Qualification Authority – SA
8. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. - Council of Europe - Cambridge University Press, UK

© 2008, ANEP

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

2.7. UC HG03502171 Resolver problemas de crescimento logarítmico

Registo de unidade de competência

Título da Unidade de Competência		Resolver problemas de crescimento logarítmico.	
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o formando fica apto a resolver problemas de diferentes áreas, tais como Biologia, Economia ou Geografia, em que um fenómeno cresce ou decresce de forma logarítmica.			
Código:	UC HG03501171	Nível do QNQP:	5
Campo:	Habilidades Genéricas	Subcampo:	Matemática
Data de Registo:		Data de Revisão do Registo:	

Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Efectua cálculos com logarítmicos.	a) Calcula logaritmos aplicando a sua definição como inverso duma potência e as propriedades dos logaritmos. b) Usa as teclas LOG e LN da máquina de calcular para calcular o logaritmo dum número numa determinada base.	- Definição de logaritmo. - Propriedades dos logaritmos. - Máquina de calcular.
	Requisitos de Evidência	
	Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o formando aplica a definição e as propriedades dos logaritmos para calcular o logaritmo dum número numa determinada base. Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o formando é capaz de calcular o logaritmo dum número numa determinada base usando a fórmula de mudança de base e uma das teclas LOG e LN da máquina de calcular.	
2. Representa graficamente funções logarítmicas.	a) Representa graficamente uma função logarítmica de base maior do que 1. b) Representa graficamente uma função logarítmica de base compreendida entre 0 e 1.	- Sistema de eixos cartesianos. - Papel quadriculado.
	Requisitos de Evidência	
	Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o formando é capaz de representar graficamente funções logarítmicas de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.	
3. Resolve equações e inequações logarítmicas	a) Resolve gráfica e analiticamente equações logarítmicas simples.	Sistema de eixos

Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
simples.	b) Resolve gráfica e analiticamente inequações logarítmicas simples de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.	cartesianos. • Papel quadriculado.
	Requisitos de Evidência	
	Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o formando é capaz de resolver gráfica e analiticamente equações e inequações logarítmicas de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.	
4. Resolve problemas práticos de crescimento logarítmico.	a) Traduz um problema em termos de função, equação ou inequação logarítmica. b) Resolve o problema e discute a solução.	• Problemas conducentes a funções, equações ou inequações logarítmicas, por exemplo de Biologia, Geografia ou Economia.
	Requisitos de Evidência	
	Para o critério de desempenho a): Evidência escrita de que o formando é capaz de traduzir para linguagem matemática enunciados de problemas simples relacionados com crescimento logarítmico. Para o critério de desempenho b): Evidência escrita de que o formando é capaz de resolver os problemas acima referidos e de interpretar e discutir o resultado obtido.	

MO HG03501171 Resolver problemas de crescimento logarítmico.

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte das especificações do módulo constitui um guia de apoio. Nenhuma das secções destas Notas de Suporte 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 resolução de problemas de várias áreas de conhecimento em que o crescimento é logarítmico. Nos módulos MO HG 03 3001 e MO HG 03 4001, o formando já adquiriu algumas competências relacionadas com a construção de gráficos e a resolução de problemas do dia-a-dia que levam a funções, equações ou inequações quadráticas e exponenciais. Agora, no presente módulo, o formando fica apto a resolver problemas de várias áreas do conhecimento que levam a funções, equações ou inequações logarítmicas.

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

Guião do Conteúdo e Contexto:

O presente módulo aborda as seguintes competências essenciais:

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

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

Para o Resultado de Aprendizagem nº 1:

O formando deve efectuar cálculos de logaritmos manualmente, quando se trata de bases inteiras ou fraccionárias simples (por exemplo 1, $\frac{1}{2}$, 3, $\frac{1}{3}$), usando a definição de logaritmo e as propriedades dos logaritmos. Deve efectuar esses cálculos com máquina de calcular quando se trata de bases decimais, usando as teclas LOG ou LN e a fórmula de mudança de base.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 2:

O formando deve construir o gráfico de funções logarítmicas em papel quadriculado, com bases maiores do que 1, por exemplo 2 e 3, e com bases entre 0 e 1, por exemplo $\frac{1}{2}$ e $\frac{2}{3}$. O formando deve ser encorajado a escolher uma escala adequada e a construir os gráficos com muito cuidado, de modo a poder utilizar esses gráficos para resolver

equações e inequações. Deverá também observar as principais semelhanças e diferenças entre gráficos, de acordo com o valor da base e compará-los com os gráficos de funções exponenciais de mesma base.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 3:

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

Para o Resultado de Aprendizagem nº 4:

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

Exemplo 1

O crescimento da raiz duma planta exprime-se, no modelo de Robertson, pela fórmula $\ln \frac{y}{85 - y} = 0,9(t - 2)$,

onde y representa o comprimento da raiz (em mm) e t o tempo (em dias).

Escreva y sob forma duma função de $y = k(t)$.

Estude a função $y = k(t)$ e faça a sua representação gráfica.

Exemplo 2

A fórmula que dá a amplitude dum tremor de terra na escala de Richter é $p(t) = \frac{2}{3} \log \frac{E}{E_0}$, onde E representa a

energia libertada pelo tremor de terra (em Joules), e $E_0 = 10^{4.4}$ Joules é a energia libertada por um pequeno tremor de terra de referência usado como medida standard.

Em 1993, um tremor de terra ocorrido na Índia libertou aproximadamente 10^{14} Joules de energia. Qual foi a sua amplitude na escala de Richter?

Em Dezembro de 2004, o tsunami que assolou a costa da Indonésia media 9 na escala de Richter. Determine a quantidade de energia libertada durante este maremoto.

Procedimentos de Avaliação

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº 1:

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

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

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº 2:

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

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº 3:

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

- resolve graficamente, em papel quadriculado duas equações logarítmicas;
- resolve analiticamente duas equações logarítmicas simples.
- resolve graficamente, em papel quadriculado duas inequações logarítmica, uma de base maior que 1 e outra de base entre 0 e 1;
- resolve analiticamente duas inequações logarítmicas, uma de base maior que 1 e uma de base entre 0 e 1.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº 4:

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

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

© 2017, ANEP

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

2.8. UC HG03502172 Resolver problemas de otimização usando limites e derivadas.

Registo de unidade de competência

Título da Unidade de Competência	Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas.		
Descrição da Unidade de Competência: Nesta unidade o formando fica apto a resolver problemas de optimização usando limites e derivadas.			
Código	UC HG03502172	Nível do QNQP	5
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Matemática
Data de Registo		Data de Revisão do Registo	

Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	CrITÉrios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Explica o conceito de limites.	a) Explica limite duma função quando a variável tende para um valor finito. b) Explica limite duma função quando a variável tende para o infinito. Requisitos de Evidência Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o formando explica o limite duma função quando a variável tende para um valor finito, numérica e graficamente. Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o formando explica o limite duma função quando a variável tende para o infinito, numérica e graficamente.	- Noção intuitiva de limite. - Interpretação numérica de limites. - Interpretação gráfica de limites.
2. Calcula limites de funções simples.	a) Calcula limites simples quando a variável tende para um número finito. b) Calcula limites simples quando a variável tende para o infinito. c) Resolve problemas usando o cálculo de limites. Discute e interpreta o resultado. Requisitos de Evidência Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o formando é capaz de calcular limites simples usando as propriedades dos limites. Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o formando é capaz de calcular um limite no contexto dum problema prático, e de discutir e interpretar a solução.	- Propriedades dos limites. - Cálculo de limites. - Problemas que se traduzem por um cálculo de limites.
3. Calcula derivadas simples.	a) Explica o conceito de derivada. b) Calcula derivada de funções simples usando a definição.	Conceito de derivada.

Elementos de Competência (resultados de aprendizagem)	Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	c) Calcula derivadas simples usando as suas propriedades. Requisitos de Evidência Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o formando é capaz de explicar o conceito de derivada duma função num ponto e de interpretá-lo graficamente. Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o formando é capaz de calcular a derivada duma função num ponto usando a definição. Para o Critério de Desempenho c): Evidência escrita de que o formando é capaz de derivadas simples usando as propriedades das derivadas.	• Interpretação gráfica da derivada. • Propriedades das derivadas.
4. Resolve problemas de optimização usando derivadas.	a) Equaciona problemas de optimização usando o conceito de derivada. b) Resolve os problemas, discute e interpreta o seu resultado. Requisitos de Evidência Para o critério de desempenho a): Evidência escrita de que o formando é capaz de traduzir para linguagem matemática enunciados de problemas de optimização simples. Para o critério de desempenho b): Evidência escrita de que o formando é capaz de resolver os problemas acima referidos e de interpretar e discutir o resultado obtido.	• Cálculo de derivadas. • Problemas de optimização.

MO HG03502172 Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas.

Informação Complementar

Esta parte das especificações do módulo constitui um guia de apoio. Nenhuma das secções destas Notas de Suporte 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 de optimização de várias áreas do conhecimento tais como Agricultura, Economia e Saúde.

A fim de poder levar a cabo os objectivos acima indicados, o formando fica também apto a efectuar cálculos de limites e de derivadas de funções simples.

Guião do Conteúdo e Contexto:

Prevê-se que o formando já esteja familiarizado com o estudo e a representação gráfica de várias funções, em particular as funções quadráticas, exponenciais e logarítmicas.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 1:

O formando deve ser capaz de explicar o conceito de limite por suas palavras, numericamente e graficamente, quando a variável tende para um valor finito ou para o infinito. Como o objectivo é de resolver problemas práticos, o que se pretende aqui é que o formando tenha uma noção intuitiva dos limites, sem desenvolvimento da teoria. Deve-se dar mais ênfase a valores positivos das variáveis, pois são os que aparecem frequentemente na realidade.

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

- explique por suas palavras o que significa que, quando x tende para a , a função $f(x)$ tende para b ;
- indique uma sequência de valores para explicar o que significa que x tende para 3;
- indique uma sequência de valores para explicar o que significa que x tende para o infinito;
- indique num sistema de eixos o significado dum limite, como por exemplo $\lim_{x \rightarrow 3} f(x) = 5$ e $\lim_{x \rightarrow \infty} f(x) = 10$.

$x \rightarrow \infty$

Para o Resultado de Aprendizagem nº 2:

O formando deve ser capaz de calcular limites simples, que não exigem muitas transformações algébricas.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 3:

O formando deve ser capaz de explicar o conceito de derivada duma função num ponto e de calcular derivadas simples, por exemplo de funções potência, fraccionárias, exponenciais e logarítmicas, que não exijam muitas transformações algébricas.

Para o Resultado de Aprendizagem nº 4:

O formando deve ser capaz de resolver problemas de optimização usando as derivadas, como por exemplo:

Exemplo 1

Uma caixa com base quadrada e sem tampa tem um volume de 32.000 cm^3 . Encontre as dimensões da caixa que minimizar a quantidade de material utilizado.

Exemplo 2

Dado um cone de geratriz igual a 5 cm , determine a sua altura h e o raio da sua base r de modo que tenha o maior volume possível.

Abordagem para Geração de Evidência

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

Procedimentos de Avaliação

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.1:

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

- explica por suas palavras um determinado limite;
- indica uma sequência de 8 valores para indicar que uma variável tende para um determinado valor;
- indica uma sequência de 8 valores para indicar que uma variável tende para o infinito;
- lê os limites duma função num gráfico;
- indica limites dados num sistema de eixos cartesianos.

Em relação ao Resultados de Aprendizagem nº.2:

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

- calcula 3 limites simples quando a variável tende para um valor finito;
- calcula 5 limites quando a variável tende para infinito, sendo uma das funções exponencial e outra logarítmica.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.3:

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

- explica o valor duma derivada num ponto;
- calcula a derivada duma função simples num ponto usando a definição;
- calcula 5 derivadas de funções simples.

Em relação ao Resultado de Aprendizagem nº.4:

Teste escrito individual, a ser realizado na presença do avaliador, em que o formando resolve dois problemas de optimização usando derivadas.

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 de optimização.

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. "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 Edition, June 2008

© 2017, ANEP

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

2.9. UC HG4501191 Interpretar e produzir enunciados escritos e participar num debate como orador e como interveniente

Registo de unidade de competência

Título da Unidade de Competência		Interpretar e produzir enunciados escritos e participar num debate como orador e como interveniente	
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de demonstrar competência na produção de textos escritos – resumir textos escritos; elaborar Fichas bibliográficas e Fichas de Leitura; produzir textos expositivos argumentativos; seleccionar temas e debatê-los.			
Código	UC HG4501191	Nível QNQP	5
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Português
Data de registo		Data de Revisão	
Elementos de Competência	Critérios de desempenho		Contextos de Aplicação
1. Elaborar Resumos	a) Lê e faz o levantamento das ideias principais de um texto; b) Condensa as ideias principais de um texto, respeitando o sentido; c) Elabora resumos, obedecendo às técnicas do resumo		Contexto profissional: comunicação oral e escrita; aplicável no contexto da identificação das informações essenciais de um texto escrito ou oral.
	Evidências requeridas		
	Evidência escrita e oral de que o formando apresenta um resumo de um texto ouvido/lido ou escrito		
2. Produzir textos de pesquisa de dados	a) Identifica os tipos de Fichas de leitura; b) Elabora fichas de leitura c) Produz fichas bibliográficas		Contexto profissional e de formação: apresentação de uma bibliografia consultada. Ficha bibliográfica; Ficha de leitura
	Evidências requeridas		
	Evidência escrita de que o formando apresenta correctamente uma ficha bibliográfica e uma ficha de leitura de obras e de artigos consultados.		
3. Produzir textos expositivos-argumentativos	a) Interpreta textos expositivos-argumentativos orais/escritos; b) Distingue segmentos expositivos de segmentos argumentativos; c) Elabora textos expositivos-argumentativos		Aplicável no contexto da capacidade de argumentar, no quotidiano profissional.
	Evidências requeridas		
	Evidência escrita ou oral de que o formando é capaz de argumentar a favor ou contra, um determinado assunto, com argumentos válidos e convincentes.		
4. Debater temas diversos, usando argumentos	a) Identifica um tema e apresenta a sua pertinência para um debate; b) Desenvolve um debate sobre um tema, usando argumentos a favor e/ou contra; c) Toma notas à medida que o debate decorre; d) Organiza as suas notas no fim do debate		Aplicável no contexto da demonstração da capacidade de apresentar um tema, usando recursos como projecção de slides, retroprojector. 60
	Evidências requeridas		
	Evidência escrita ou oral de que o formando apresenta um tema, usando recursos como projecção de slides, retroprojector.		

Q EPI0130523160 - Certificado Vocacional de Nível 1

Evidências requeridas		
	Evidência oral de que o formando apresenta adequadamente um tema, intervém num debate e toma notas ao longo do debate.	

MO HG4501191 Interpretar e produzir enunciados escritos e participar num debate como orador e como interveniente**INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

Número de horas normativas: 20 horas

As capacidades e conhecimentos deste módulo foram concebidos para serem adquiridas em 20 horas normativas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Justificação do módulo:

O propósito deste módulo é que o formando adquira conhecimentos e habilidades que lhe permitam:

- fazer resumos de textos escritos ou lidos;
- apresentar referências bibliográficas;
- produzir textos expositivos-argumentativos, apresentando argumentos válidos;
- apresentar temas recorrendo a um programa informático específico para apresentações. Além disso, no decurso de uma apresentação ou das intervenções dos participantes, deve saber tomar notas bem assim avaliar todos os processos envolvidos num debate: apresentação, intervenções e material de apoio usado para a apresentação do tema.

Nota:

O módulo implica o uso de um programa de apresentação pelo que, se os formandos não tiverem sido iniciados neste, uma parte do tempo será dedicado a introduzir o básico deste tipo de programas. Incentiva-se o formando a ler Campbell (1996) para melhorar a proficiência nas suas apresentações. Pode-se projectar algum videograma com uma apresentação e debate para servir de inspiração aos formandos.

Na falta de um *data-show* deve recorrer-se a um retroprojector e acetatos que podem ser escritos à mão ou à máquina. Em todo o caso há que ter em conta as precauções a observar para os tornar atraentes e legíveis desde qualquer ângulo da sala.

Abordagens e Procedimentos de Avaliação:

A avaliação das habilidades e conhecimentos deste módulo implica trabalho escrito e fichas de observação a serem usadas pelos próprios formandos, além das que serão usadas pelo avaliador, no caso do debate.

Progressão

Este é um dos dois módulos do nível 5 e o seu término habilita o formando a produzir textos de carácter informativo, realizar apresentações usando um programa informático de apresentação e tomar notas durante apresentações de um tema, além de permitir progressão para níveis de estudo mais altos.

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. FERNANDES, Cidália, *Argumentar é fácil*, Lisboa, Plátano Editora, 2004
2. NASCIMENTO, Zacarias, PINTO, José Manuel de Castro, *A Dinâmica da Escrita – como escrever com êxito*, Lisboa, Plátano Editora, 2005
3. AZEREDO, M. Olga *et al*, *Gramática Prática de Português – Exercícios: da comunicação à expressão*, Lisboa Editora
4. SERAFINI, Maria Teresa, *Saber Estudar e Aprender*, Lisboa Presença, 1991
5. TORRES, Adelino, *O Método do Estudo*, Lisboa, A Regra do Jogo, 1984

© 2019, ANEP

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

2.10. UC HG04502191 Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo

Registo de unidade de competência

Título da Unidade de Competência		Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo	
Descrição da de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de demonstrar competência na identificação e produção de textos escritos com os quais se relacionará na vida profissional.			
Código	UC HG04502191	Nível CNCP	5
Campo	Habilidades Genéricas	Subcampo	Português
Data de registo		Data do registo	
Elementos de Competência		Critérios de desempenho	Conteúdos de Aplicação
1. Escrever relatórios sobre diferentes actividades		a) Relata, oralmente, um facto observado, obedecendo à estrutura do relato; b) Após uma actividade desenvolvida, apresenta um relatório oral e escrito	Contexto profissional: comunicação oral e escrita; aplicável no contexto da divulgação das actividades desenvolvidas.
		Evidências requeridas	
		Evidência escrita e oral de que o formando relata factos observados	
2. Identificar a estrutura de um Contrato e de uma Apostila		a) Identifica a estrutura de um Contrato; b) Distingue um Contrato de uma Apostila	Contexto profissional: identificação de documentos
		Evidências requeridas	
		Evidência de que o formando reconhece no Contrato um documento importante na sua actividade profissional; distingue um Contrato de uma Apostila.	
3. Elaborar uma Procuração		a) Explica as circunstâncias que levam à produção de uma procuração; b) Elabora uma Procuração	Contexto social e profissional
		Evidências requeridas	
		Evidência escrita de que o formando redige uma Procuração	
4. Produzir Comunicados		a) Identifica a estrutura de um Comunicado; b) Elabora um Comunicado	Contexto social e profissional
		Evidências requeridas	
		Evidência escrita de que o formando produz um Comunicado, como documento usado para dar uma informação numa empresa.	

MO HG04502191 Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Horas Normativas de Aprendizagem: 20

As capacidades e conhecimentos deste módulo foram concebidos para serem adquiridos em 20 horas normativas, incluindo horas de contacto e horas de trabalho individual.

Propósito:

O propósito deste módulo é que o formando adquira conhecimentos e habilidades que lhe permitam redigir textos administrativos, comuns na actividade profissional, a saber: relatórios, comunicados, procurações e, ainda, reconhecer a estrutura de um contrato de trabalho e o valor de uma apostila, numa situação de vínculo contratual.

Resultado de aprendizagem 1:

Produzir relatórios de actividades desenvolvidas em diferentes contextos, diferenciar relatórios descritivos de relatórios técnicos.

Resultado de aprendizagem 2:

Tomar conhecimento da estrutura de um contrato, no que respeita às cláusulas comuns num contrato de trabalho, e o valor de uma apostila anexa ao contrato.

Resultado de aprendizagem 3:

Identificar situações em que se faz uma procuração. Elaborar procurações para vários fins, como forma de exercitação.

Resultado de aprendizagem 4:

Escrever comunicados sobre vários assuntos previamente definidos em aula.

Abordagens e Procedimentos de Avaliação:

As avaliações serão escritas, respondendo a questões relacionadas com os textos aprendidos e levando o formando a produzir textos.

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. BERGSTRÖM, Magnus; Reis, Neves. Prontuário ortográfico e guia da língua portuguesa. 48. ed. Cruz Quebrada, Casa das Letras, 2007
2. CAMPBELL, John. Técnicas de expressão oral. Lisboa: Presença, 1993.
3. CARRILHO, Métodos e técnicas de estudo, Lisboa: Presença, 2004.
4. CUNHA, Celso; Cintra, Luis F. Lindley. Breve gramática do português contemporâneo. 18. ed. Lisboa, João Sá da Costa, 2006.
5. MARTINS, Dileta Silveira; Zilberknop. Português instrumental. 25. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

© 2019, ANEP

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

3. Módulos de Habilidades Vocacionais

3.1. UCADG01501825 Operar com as leis e regulamentos do sector financeiro

Registo de unidade de competência

Unidade de Competência Padrão:		Operar com as leis e regulamentos do sector financeiro	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades práticas por forma a entenderem o contexto regulatório e jurídico do setor financeiro e de seguros em Moçambique	
Código:	UCADG01501825	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Direito Bancário
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1 Aplicar princípios jurídicos fundamentais para o licenciamento de operações de bancos e seguradoras, proteção de clientes e transparência	a) Descreva as exigências legais para o estabelecimento e funcionamento de bancos e seguradoras em Moçambique. b) Descreva o papel dos reguladores do sector de seguros e da banca c) Explica a conformidade e compliance bancário e de seguros na prevenção e combate a lavagem de dinheiro e combate ao financiamento ao terrorismo d) Interpreta os instrumentos legais para a supervisão do sector bancário e de seguros e) Explica o enquadramento jurídico para fintechs e novas tecnologias no setor financeiro.		Contexto:Aplicável na elaboração de contratos bancários e de seguros, proteção de dados e clientes e resolução de conflitos Meios de trabalho: Artigos, regulamentos do Banco de Moçambique, regulamento do Instituto de supervisão de seguros
	Evidências Requeridas		

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

3.2. UC ADG01501325 Analisar o sector bancário seus Produtos e Serviços

Registo de unidade de competência

Unidade de Competência Padrão:2		Analisar o sector bancário seus Produtos e Serviços	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Compreender na prática e teoricamente os produtos e serviços bancários em Moçambique, destacando as características locais e os desafios do mercado.	
Código:	UC ADG01501325	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Produtos e Serviços Bancários
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
a) Compreender o sectorbancário	a) Descreva o papel do sector bancário para a economia b) Descreva os produtos e serviços bancários e os diferencia. c) Identifica as principais instituições financeiras, seus modelos de negócios e como eles se relacionam com a economia local e global. d) Identifica o publico alvo de cada produto e serviços da banca. e) Efectua operações ativas: concessão de empréstimos e financiamentos, concessão de cartões de crédito, investimentos em ativos, financiamento de projetos de infraestrutura e empresas, operações com mercado de câmbio, criação de produtos de crédito específicos e operações passivas: depósitos à vista e poupança, certificados de depósito bancário (cdbs), emissão de títulos e obrigações, produtos de depósito a prazo, empréstimos interbancários.		Contexto: Aplicável no contexto da escolha adequada de produtos e serviços para o público específico; minimizar riscos e maximizar benefícios para melhor planeamento. Meios de trabalho: decretos do banco de Moçambique, produtos oferecidos no mercado pelas instituições financeiras.
	Evidências Requeridas		

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

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

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

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

3.3. UC ADG01501225 Analisar o funcionamento do Sistema financeiro moçambicano e a sua estrutura

Registo de unidade de competência

Unidade de Competência Padrão:3		Analisar o funcionamento do Sistema financeiro moçambicano e a sua estrutura	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Compreender o funcionamento do sistema financeiro moçambicano e sua diversidade e desafios.	
Código:	UC ADG01501225	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e seguros	Sub Área:	Sistema Financeiro
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Descrever o Sistema financeiro moçambicano e a sua estrutura	a) Identifica principais estruturas do sistema financeiro moçambicano. b) Descreva o papel dos reguladores. c) Explica a função dos bancos comerciais e outros intermediários financeiros. d) Efectua as seguintes operações: operações ativas: concessão de empréstimos e financiamentos, aquisição de títulos e valores mobiliários, financiamento do comércio externo, créditos pessoais e hipotecários, empréstimos para o sector público e operações passivas: depósitos à vista, depósitos a prazo, emissão de certificados de depósito e títulos, captação de empréstimos e empréstimos interbancários, recebimento de depósitos de instituições financeiras.		Contexto:Aplicável na análise do mercado financeiro para identificar oportunidades e criar soluções Meios de trabalho: Bibliografias, Boletim da República, artigos científicos e debates, decretos.
	Evidências Requeridas		

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

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

3.4. UC ADG01502125 Avaliar a influência de factores económicos da banca no sector financeiro

Registo de unidade de competência

Unidade de Competência Padrão:4		Avaliar a influência de factores económicos da banca no sector financeiro	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades da prática da Economia da banca no sector financeiro.	
Código:	UC ADG01502125	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Economia
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Explicar as Políticas Monetária e Fiscais no Mercado Financeiro	a) Descreve o impacto das políticas monetárias (taxas de juros, controle de liquidez) e fiscais (tributação, incentivos fiscais) nas operações bancárias, na concessão de crédito e na estabilidade financeira.		Contexto: Aplicável no contexto da análise do mercado para tomada de decisões que mais se aproximam da realidade Meios de trabalho: Decretos do Banco de Moçambique, artigos científicos, Jornais, medias sociais e plataforma de simulação bancaria
	b) Simula a aplicação das políticas monetárias e fiscais recomendadas pelo banco central na concessão de créditos.		
	c) Identifica factores económicos que afectam o sector financeiro, tais como, decisões políticas, regulamentações e questões sociais.		
	Evidências Requeridas		
	Evidência de Desempenho /produto:		
	Explicar os factores económicos: Taxas de juros, Inflação, Câmbio, PIB (Produto Interno Bruto).		
	Evidências Conhecimento:		
	- Avaliar o impacto das condições económicas gerais sobre os mercados financeiros, as instituições financeiras e a economia como um todo. - Identificar possíveis riscos sistêmicos no sector financeiro.		

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

3.5. UC ADG01502025 Realizar e aplicar habilidades de marketing e técnicas de venda para a banca e seguros.

Registo de unidade de competência

Unidade de Competência Padrão: 5		Realizar e aplicar habilidades de marketing e técnicas de venda para a banca e seguros.	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades da prática marketing e técnicas de venda para a banca e seguros, permitindo um atendimento mais eficaz, personalizado e orientado ao cliente.	
Código:	UC ADG01502025	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Marketing
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Analisar as principais estratégias de marketing utilizadas no setor bancário e de seguros	a) Explica como o marketing é aplicado no desenvolvimento de produtos e serviços bancários e de seguros. b) Identifica as habilidades essenciais que profissionais de vendas precisam desenvolver para actuar no sector bancário e de seguros. c) Explora as técnicas de vendas mais eficazes para os produtos e serviços bancários e de seguros.		Contexto: Aplicável no contexto no sector das instituições financeiras e de seguros. Meios de trabalho: Manuais, artigos, plataformas digitais como e-mail marketing, redes sociais, clientes, produtos e
	Evidências Requeridas		

	<u>Evidência de Desempenho:</u> • Demonstra como as habilidades de marketing e técnicas de vendas, quando bem implementadas, podem trazer resultados concretos e significativos para o sector bancário e de seguros. <u>Evidências Conhecimento:</u> • Desenvolve um entendimento aprofundado sobre como as estratégias de marketing digital são aplicadas ao sector bancário e de seguros, como o uso de SEO (Search Engine Optimization), marketing de conteúdo, e campanhas em redes sociais para atrair, engajar e converter clientes. • Identifica destaque no mercado, contribui para a construção de um relacionamento mais forte e duradouro com os clientes.	serviços, vendas e negociação.
2. Realizar vendas e negociação na área bancária e de seguros.	a) Avalia a integração entre as estratégias de marketing e as técnicas de vendas dentro das instituições bancárias e seguradoras. b) Examina os desafios e oportunidades no uso de marketing e vendas para o sector bancário e de seguros. c) Identifica as necessidades do cliente e oferece produtos personalizados, seja para serviços bancários (créditos, investimentos) ou seguros (vida, saúde, automóvel). Evidências Requeridas <u>Evidência de Desempenho:</u> • Compara o volume de vendas antes e depois da aplicação das técnicas. <u>Evidências Conhecimento:</u> • Demonstra a eficácia das abordagens comerciais adoptadas e são úteis para relatórios de gestão, análise de resultados e planeamento de novas acções comerciais. • Valida as estratégias de vendas e negociação aplicadas no sector bancário e de seguros, fornecendo dados concretos sobre os resultados obtidos e permitindo ajustes nas abordagens e técnicas para maximizar o desempenho.	Contexto: Aplicável no contexto no sector das instituições financeiras e de seguros. Meios de trabalho: Manuais, artigos, Prática de simulação e os próprios produtos e serviços.

3. Examinar os desafios e oportunidades no uso de marketing e vendas para o sector bancário e de seguros.	a) Desenvolve às novas exigências do mercado mudanças no Comportamento do Consumidor. b) Estima a construção de relacionamentos de longo prazo em vez de apenas focar na venda de produtos pontuais. c) Identifica clientes fiéis em um mercado altamente competitivo. Evidências Requeridas <u>Evidência de Desempenho:</u> • Efectua as vendas antes e depois da implementação de campanhas de marketing e novas abordagens de vendas • Implementa estratégias de marketing e vendas no sector bancário e de seguros <u>Evidências Conhecimento:</u> • Explica como o marketing e as vendas estão sendo aplicados no sector bancário e de seguros, identificando as dificuldades que as empresas enfrentam quanto as possibilidades que surgem para melhorar seus resultados. • Identifica e analisa novos modelos de negócios emergentes no sector bancário e de seguros.	Contexto: Aplicável no contexto no sector das instituições financeiras e de seguros. Meios de trabalho: Produto, prática de simulação.
--	---	--

3.6. UC ADG01501725 Analisar o sector das Microfinanças, seus desafios, oportunidades e melhorias práticas
Registo de unidade de competência

Unidade de Competência Padrão:6	Analisar o sector das Microfinanças, seus desafios, oportunidades e melhorias práticas		
Descrição da Unidade de Competência Padrão:	Adquirir conhecimentos e habilidades da prática de Acesso ao crédito, Poupança e seguros, Empoderamento económico, Inclusão financeira, proporcionando ferramentas para melhorar sua qualidade de vida e aumentar suas oportunidades de desenvolvimento socioeconómico.		
Código:	UC ADG01501725	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Microfinanças
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Garantir a sustentabilidade e a solvência da instituição.	a) Identifica as necessidades de capital e planeia investimentos necessários para o crescimento sustentável. b) Desenvolva plano de educação financeira. c) Monitora os riscos de crédito de forma eficaz através da implementação de processos de avaliação.		Contexto: Aplicável no contexto do empreendedorismo e pequenos negócios.
	Evidências Requeridas		Meios de trabalho: Decretos do Banco de Moçambique, artigos científicos.
	<u>Evidência de Desempenho:</u> - Efectua operações de crédito, poupança, seguros, remessas e outros serviços financeiros voltados para a inclusão financeira. <u>Evidências Conhecimento:</u> - Explica a inclusão financeira, as suas funções e os seus produtos e serviços - Identifica a estrutura de um plano de oferta de serviços financeiros de pequena escala.		

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

3.7. UC ADG01501925 Analisar o sector de seguros, seus produtos e serviços e sua relação com os bancos

Registo de unidade de competência

Unidade de Competência Padrão:		Analisar o sector de seguros, seus produtos e serviços e sua relação com os bancos	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades da prática de seguros e eus principais produtos e serviços, e explorar a relação estratégica que os bancos têm com esse setor, considerando o papel dos bancassurance (seguros vendidos por bancos) e outros modelos de parceria.	
Código:	UC ADG01501925	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e seguros	Sub Área:	Seguros
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Analisar o sector de seguros em Moçambique, seus produtos e serviços.	a) Desenvolva seus produtos e serviços para atender às necessidades da população, aumentando sua presença no mercado e oferecendo coberturas para diferentes sectores financeiros. b) Realiza uma perspectiva única para entender como o mercado pode se expandir.		Contexto:Aplicável no contexto das actividades das instituições financeiras. Meios de trabalho: Artigos Científicos, Decretos do Banco de Moçambique.
	Evidências Requeridas		
	<u>Evidência de Desempenho:</u> - Explica variáveis que impactam a oferta e a demanda de produtos de seguros, a performance das seguradoras, e o comportamento dos consumidores de seguros. <u>Evidências Conhecimento:</u> - Descreva os tipos de produtos e serviços, as suas funções.		
2. Identificar a relação entre os bancos e as seguradoras.	a) Explica a relação entre bancos e seguradoras.		Contexto: Aplicável às actividades operações bancárias e das Seguradoras
	Evidências Requeridas		

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

3.8. UC ADG01501625 Analisar e aplicar operações bancárias internacionais e o mercado cambial

Registo de unidade de competência

Unidade de Competência Padrão: 8		Analisar e aplicar operações bancárias internacionais e o mercado cambial	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades da prática de transações internacionais e com os riscos e regulamentações do mercado cambial em Moçambique.	
Código:	UC ADG01501625	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Mercado Cambial
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Realizar operações bancárias internacionais e do mercado cambial	a) Explica a facilitação em transações financeiras entre países. b) Utiliza operações bancárias internacionais, como transferências bancárias e cartas de crédito, para efetuar o pagamento de mercadorias importadas ou garantir o recebimento de exportações. c) Efectua a simulação de compra e venda de obrigações, moedas e acções no mercado financeiro (trade finance)		Contexto: Aplicável no contexto do registo de operações internacionais e mercado cambial. Meios de trabalho: Lei Cambial, artigos científicos, câmbio, decreto do Banco de Moçambique.
	Evidências Requeridas		

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

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

3.9. UC ADG01501625 Analisar e aplicar operações bancárias domésticas

Registo de unidade de competência

Unidade de Competência Padrão: 9		Analisar e aplicar operações bancárias domésticas	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades da prática e teoria para operar com os serviços bancários domésticos.	
Código:	UC ADG01501625	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Operações bancária domésticas
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
1. Realizar operações bancárias domésticas no sistema financeiro moçambicano	a) Explica a actividade das operações bancárias domésticas no sistema financeiro moçambicano, as suas funções e os seus produtos e serviços b) Efectua operações passivas: Depósitos à Vista, a Prazo e de Poupança, Emissão de títulos de dívida, Contas de depósito para empresas (contas corporativas), Operações de recolhimento de recursos via agentes bancários, Depósitos Interbancários. c) Identifica os recursos necessários para financiar as suas operações ativas, como a concessão de créditos e financiamentos/investimentos, bem como as movimentações de fundos e pagamentos internos, assegurando a circulação eficiente de dinheiro na economia nacional.		Contexto: Aplicável\ no contexto do registo dos serviços financeiros, operações domésticas. Meios de trabalho: Decretos do Banco de Moçambique, Artigos Científicos, livranças, cheques, sistemas bancários, fichas de simulação para abertura de contas, livros de cheques, regulamento de combate ao branqueamento de capitais.
	Evidências Requeridas		

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

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

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

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

3.10. UC ADG01501125 Aplicar técnicas de excelência no atendimento e relacionamento com clientes

Registo de unidade de competência

Unidade de Competência Padrão: 10		Aplicar técnicas de excelência no atendimento e relacionamento com clientes	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Compreender as necessidades do cliente, comunicação clara e empática, proatividade, personalização do atendimento, resolução rápida de problemas e o uso eficaz de ferramentas tecnológicas.	
Código:	UC ADG01501125	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e seguros	Sub Área:	Atendimento
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
3. Identificar de forma clara e eficaz as necessidades, desejos e expectativas do cliente.	e) Identifica pilares da qualidade no atendimento. f) Apresenta postura profissional, ética e conformidade no atendimento. g) Descreva tipos de clientes e a forma de os tratar h) Descreva as fases de tratamento de reclamações		Contexto:Aplicável no contexto do Atendimento ao Cliente. Meios de trabalho: integração de múltiplos canais: Atendimento Presencial, Telefónico, Internet Banking / Mobile Banking, E-mail, Chat Online / Chatbots, Redes Sociais, SMS, Videoconferência, Formulários Online, Cartas formais.
	Evidências Requeridas		
	<u>Evidência de Desempenho:</u> - Regista interações (como chamadas telefônicas e chats), feedbacks de clientes, relatórios de desempenho, documentação de processos, avaliações de qualidade, resolução de reclamações e monitoramento de canais multicanal <u>Evidências Conhecimento:</u> - Demonstra habilidade prática em comunicação eficaz, empatia, resolução de problemas. - Busca por melhoria contínua através de treinamentos e o cumprimento de padrões de atendimento.		

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

3.11. UC ADG01501425 Aplicar técnicas de calculo financeiro nas operações bancaria

Registo de unidade de competência

Unidade de Competência Padrão: 11		Aplicar técnicas de calculo financeiro nas operações bancaria	
Descrição da Unidade de Competência Padrão:		Adquirir conhecimentos e habilidades da prática de calculo financeiro especificamente para banca a sectores específicos	
Código:	UC ADG01501425	Nível de Qualificação:	
Área:	Banca e Seguros	Sub Área:	Cálculo Financeiro
Data de Registo:		Data de Registo da Revisão:	
Elementos de Competência	Critérios de Desempenho		Âmbito de Aplicação
d) Definir conceitos básicos sobre valor do dinheiro, juros simples e compostos, taxas de juros, capitalização e descontos.	f) Explica os conceitos sobre juros, taxas de juros, capitalização, descontos e o valor do dinheiro. g) Diferencie taxas nominais, efetivas, equivalentes, e o impacto das taxas sobre investimentos e financiamentos. h) Explica como e feita a capitalização e descontos em operações bancarias		Contexto:Aplicável no contexto de captação de depósitos, cálculos de juros para financiamentos e analise de investimentos nas Instituições Financeiras Meios de trabalho: Artigos, estudos de caso, Exemplos e Demonstrações.
	Evidências Requeridas		
	<u>Evidência de Desempenho:</u> - Identifica a diferença nos conceitos aplicados contextualizando com operações bancarias <u>Evidências Conhecimento:</u> - Explica o valor de dinheiro as taxas de juros e a forma de capitalização dos bancos		

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

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

3.12. UC ADG025001191 Operar com a contabilidade da Banca e Seguros

Registo de unidade de competência

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

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