Certificado Vocacional de Nível V em Administração Hospitalar

Maputo, Dezembro de 2026

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO AO REGISTO DA QUALIFICAÇÃO 1

1.1. INTRODUÇÃO GERAL 1
1.2. JUSTIFICAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO 1
1.3. METODOLOGIA DA ELABORAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO 2
1.4. MISSÃO, VISÃO E OBJECTIVO GERAL E ESPECÍFICOS DA QUALIFICAÇÃO 3
1.5. ESTRUTURA DA QUALIFICAÇÃO 4
1.6. ESTRATÉGIAS DE ENSINO- APRENDIZAGEM E DE AVALIAÇÃO DOS FORMANDOS 4
1.7. PROGRESSÃO ENTRE QUALIFICAÇÕES DO SECTOR 5
1.8. ACTIVIDADES DO ADMINISTRADOR HOSPITALAR POR ÁREA DE RESPONSABILIDADE 5
1.9. REFERÊNCIAS ..... **ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.**

2. INFORMAÇÃO PARA O REGISTO DA QUALIFICAÇÃO 13

2.1. PLANO DE ESTUDO 13
2.2. FORMAS E REQUISITOS DE INSTRUÇÃO 16
2.3. ESTRATÉGIAS DE AVALIAÇÃO DOS FORMANDOS 20

3. UNIDADES DE COMPETÊNCIA GENÉRICAS 27

3.1. UC HG04501191 INTERPRETAR E PRODUZIR ENUNCIADOS ESCRITOS E PARTICIPAR NUM DEBATE COMO ORADOR E COMO INTERVENIENTE 27
3.2. UC HG04502191 INTERPRETAR E PRODUZIR INFORMAÇÃO CONTIDA EM TEXTOS DE CARÁCTER INFORMATIVO E EXPLICATIVO 30
3.3. UC HG025001 UTILIZAR O INGLÊS PARA PROPÓSITOS SOCIAIS, PESSOAIS E PROFISSIONAIS 32
3.4. UC HG025002 COMUNICAR INFORMAÇÃO RELACIONADA COM O TRABALHO 37
3.5. UC HG025004 PRODUZIR MATERIAIS ESCRITOS EM LINGUA INGLESA 47
3.6. UC HG03501171 RESOLVER PROBLEMAS DE CRESCIMENTO LOGARÍTMICO 52
3.7. UG: RESOLVER PROBLEMAS DE OPTIMIZAÇÃO USANDO LIMITES E DERIVADAS 55
3.8. UC HG01401201 PREPARAR-SE PARA O MERCADO DE TRABALHO 59
3.11. UC HG053002: UTILIZAR APLICAÇÕES DE INTERFACE GRÁFICO (GUI) PARA PRODUÇÃO DE DOCUMENTOS E FOLHAS DE CÁLCULO SIMPLES 73

4. UNIDADES DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS OBRIGATÓRIAS 80

4.1. UC SSS035245261 PLANIFICAR E ORÇAMENTAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS E DE GESTÃO NO SECTOR DA SAÚDE 80
4.2. UC SSS035155221 GERIR RECURSOS HUMANOS EM INSTITUIÇÕES DE SAÚDE 90
4.3. UC SSS035156221 GERIR ADMINISTRATIVAMENTE RECURSOS HUMANOS NO SECTOR DA SAÚDE. 97
4.4. UC SSS035157221 ATENDER, ADMITIR E PROCESSAR DOCUMENTAÇÃO CLÍNICA EM INSTITUIÇÕES DE SAÚDE 105
4.5. UC SSS035158221 GERIR SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E AUXILIARES NAS UNIDADES SANITÁRIAS 115
4.6. UC SSS035159221 GERIR ADMINISTRATIVAMENTE A HOTELARIA E SERVIÇOS DE APOIO NAS UNIDADES SANITÁRIAS. 126
4.7. UC SSS035160221 GERIR A BIOSSEGURANÇA E RISCO EM AMBIENTE HOSPITALAR 145
4.8. XXXX ENVOLVER A COMUNIDADE NA GESTÃO EM SAÚDE 155

4.9. UC SSS035162221 QUALIFICAR E HUMANIZAR AS UNIDADES SANITÁRIAS 164
4.10. UC SSS035163221 GERIR PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E COMUNICAÇÕES EM UNIDADES SANITÁRIAS 172
4.11. GERIR FINANCEIRAMENTE OS SERVIÇOS CONTABILÍSTICOS E CONTROLO DA TESOURARIA NAS INSTITUIÇÕES DE SAÚDE. 180
4.12. UC SSS035165221 ADMINISTRAR LOGÍSTICA EM SAÚDE, GESTÃO DE STOCK E DO APROVISIONAMENTO..... 189
4.13. UC SSS035166221 GERIR O PATRIMÓNIO NAS INSTITUIÇÕES DE SAÚDE 201
4.14. UC SSS035167221 FORMAR E INVESTIGAR EM ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE NOVOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE 212

1. INTRODUÇÃO AO REGISTO DA QUALIFICAÇÃO

Título da Qualificação:	Certificado Vocacional de Nível V em Administração Hospitalar		
Código Nacional:	Q SSS03516261		
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Nível do QNQP:	5	Créditos totais:	
Data do registo:		Data da revisão do registo:	

1.1. Introdução Geral

O Certificado Vocacional 5 em Administração Hospitalar surge numa perspectiva de cumprimento do processo de implementação do Plano de Desenvolvimento de Recursos Humanos pelo Ministério da Saúde (MISAU). É nesse sentido que o MISAU tem vindo a melhorar a componente de formação do pessoal através de múltiplas iniciativas que incluem o aperfeiçoamento dos conteúdos dos currículos de formação e os métodos de formação.

A directriz fundamental do programa de formação é a elevação do nível de competência técnica e profissional da força de trabalho do Serviço Nacional de Saúde, e por tanto se está privilegiando a formação de nível médio. É neste contexto que se enquadra o Curso de Técnico de Administração Hospitalar de nível médio, que pretende formar profissionais com a responsabilidade de desenvolver as funções de Gestão e Administração em diferentes Instituições e Unidades Sanitárias do Sector da Saúde.

O MISAU, confrontado com o grande desafio de conseguir uma gestão de recursos capaz de dar resposta a crescentes necessidades e expectativas dos usuários propõe esta qualificação para garantir que as actividades cruciais de gestão de recursos dos serviços assistenciais e auxiliares em Unidades Sanitárias e Instituições de Saúde no que concerne as áreas de gestão de apoio ao paciente, arquivo clínico, gestão de resíduos hospitalares, alimentação, nutrição e dietética, processamento de roupa hospitalar, flexibilização dos processos administrativos, gestão de tesouraria, gestão de aprovisionamento de medicamentos e outros produtos de saúde, gestão de aquisições e apoio geral sejam catapultados com a mão-de-obra resultante desta qualificação.

A Qualificação de Administração Hospitalar enquadra-se nas reformas do ensino técnico profissional no País sob tutela da Autoridade Nacional de Educação Profissional (ANEP), por forma a estar alinhado ao catálogo Nacional de Qualificações profissionais.

1.2. Justificação da Qualificação

A necessidade de técnicos médios em administração hospitalar qualificados e outros gestores de serviços de saúde, especialmente no contexto da crescente complexidade dos sistemas de saúde é cada vez mais premente, pois existe uma grande falta de quadros com experiência na gestão e administração de serviços de saúde. A organização dos hospitais exige administradores com uma forte capacidade prática, espírito inovador e habilidades de liderança necessários para fazer maximizar a qualidade de cuidados de saúde prestados aos usuários. Nesse sentido urge garantir a sua qualificação por forma a viabilizar uma Gestão Eficiente dos Recursos, pois os Hospitais e unidades de saúde precisam de uma gestão eficiente dos seus recursos humanos, materiais e financeiros.

Por intermédio desta qualificação garantir-se-á que os Técnicos em Administração Hospitalar sejam treinados para gerirem esses aspectos de maneira eficaz, permitindo que os recursos sejam utilizados de forma racional e

eficiente, contribuindo, grosso modo, para apoiar de forma directa na administração, colaborando na tomada de decisões gerenciais que afectam o funcionamento dos hospitais. A gestão administrativa em saúde envolve uma série de decisões sobre processos, prazos, pessoal e compras, onde o técnico é essencial para fornecer dados e informações precisas.

O currículo do técnico em Administração Hospitalar vai permitir o aperfeiçoamento das leis e normas a serem seguidas, para que após a formação o produto dai resultante possa assegurar que as instituições estejam em conformidade desde o nível central, provincial e das entidades descentralizadas dos serviços de saúde, como regulamentações de saúde pública, segurança e ética, o que pode catapultar a melhoria da qualidade no atendimento, pois com uma administração eficiente, a qualidade do atendimento aos pacientes pode ser optimizada. Estamos a partir da premissa de que técnicos em administração hospitalar auxiliam na organização de processos internos, no atendimento ao paciente, na gestão de filas, redução de desperdícios e na melhoria contínua dos serviços oferecidos.

Esta qualificação vai garantir a partir do processo formativo que o produto dele resultante apreenda os mecanismos de organização e gestão eficientes, para que possa ser capaz de ajudar na estruturação e planificação das actividades diárias do hospital, como o controle de estoque de medicamentos, reagente, material médico cirúrgico, agendamento de consultas, gestão de documentação clinica, gestão do leito hospitalar, pois, uma boa organização é vital para o funcionamento ágil e eficiente de um hospital.

Portanto, com desafios associados ao Crescimento da Demanda de Saúde, a gestão hospitalar precisa se adaptar rapidamente, por isso o papel dos técnicos em administração hospitalar é fundamental para lidar com esse crescimento, mantendo a organização eficiente e funcionando sem falhas desnecessárias.

1.3. Metodologia da elaboração da qualificação

As qualificações definidas para o sector de saúde surgem como resposta às ocupações principais identificadas nas Unidades Sanitárias e outras instituições de saúde. Elas tiveram ainda como base:

(i) O Quadro Nacional de Qualificações (QNQP)
(ii) As orientações metodológicas e instrumentos para a elaboração das qualificações elaboradas pela ANEP;
(iii) As principais áreas de actividade no sector da saúde em Moçambique.
(iv) O currículo inicial elaborado pelo MISAU – Departamento de formação;

A definição de um currículo baseado em competências é o ponto de partida para formar profissionais que sejam capazes de responder as necessidades reais das futuras formações e do Sistema Nacional de Saúde, com o nível de desempenho requerido no emprego.

O desenho de um perfil profissional com abordagem por competências é inerentemente associado ao processo de formação desse profissional, permitindo estabelecer uma relação directa entre as competências requeridas (perfil profissional) e os conteúdos dos programas de formação (programa formativo).

Os curricula ou programas formativos elaborados com esta abordagem estruturam-se na forma de “módulos formativos" na perspectiva de garantir e facilitar ao mesmo tempo a formação inicial, como também, possibilitar a definição e organização de planos de formação contínua.

A partir do perfil profissional desenhado é definido o Programa Formativo. Cada Unidade de Competência do perfil profissional é corresponde a um Módulo Formativo.

Cada um dos módulos constitui um bloco coerente de formação associado à cada uma das Unidades de competência, cujo objectivo é a aquisição de competência profissional. Para cada um desses módulos são definidos:

a) Os resultados de aprendizagem que expressam os resultados esperados do formando ao final do módulo, para considerar que ele alcançou a competência profissional especificada no perfil;
b) Os critérios de desempenho que são o conjunto de parâmetros definidos para cada resultado de aprendizagem que indicam o grau de concretização.

1.4. Missão, Visão e Objectivo Geral e Específicos da Qualificação

Esta qualificação enquadra-se no nível 5 do QNQP, assim, poderão ingressar nesta qualificação, graduados da 12ª classe do Sistema Nacional de Educação ou equivalente.

Missão: preparar profissionais para actuarem na gestão e organização de processos administrativos dentro de instituições de saúde, com foco na optimização do funcionamento da unidade hospitalar e na melhoria da qualidade do atendimento aos pacientes.

Visão: desenvolver a formação em administração hospitalar conducente a capacitação para gestão eficiente, com foco no atendimento, na optimização de recursos, no alinhamento com as demandas do sector de saúde, por forma a contribuir para a sustentabilidade do sistema de saúde e, acessibilidade e inclusão.

Objectivos:

Geral:

- Formar profissionais preparados para contribuírem com a melhoria da gestão dos serviços de saúde, garantindo um funcionamento eficiente dos hospitais e, consequentemente, promovendo uma melhor qualidade no atendimento aos pacientes.

Específicos:

- Proporcionar uma formação sólida e completa nas áreas de gestão administrativa hospitalar, abordando processos como gestão de recursos humanos, financeiros, materiais e de serviços de saúde, com ênfase nas particularidades do sector;
- Desenvolver habilidades essenciais para a gestão de unidades hospitalares, como planificação, organização, controle e direcção de actividades, sempre com foco na eficiência operacional e no bom atendimento ao paciente;
- Preparar os formandos para tomarem decisões estratégicas, utilizando dados e informações administrativas para melhorar a gestão dos serviços hospitalares, optimizando recursos e garantindo a qualidade do atendimento;
- Formar profissionais cientes das regulamentações e legislações que envolvem o sector de saúde, garantindo que as práticas administrativas estejam em conformidade com as normas de segurança, ética e saúde pública;

- Ensinar os formandos a implementarem estratégias para melhorar a qualidade do atendimento e da experiência do paciente, criando um ambiente hospitalar mais organizado, eficiente e humanizado;
- Promover o desenvolvimento de competências interpessoais e de liderança, permitindo que o técnico em Administração Hospitalar se relacione eficazmente com as equipes de trabalho e pacientes, promovendo um bom clima organizacional e um atendimento de qualidade.

1.5. Estrutura da Qualificação

A qualificação estrutura-se nos seguintes módulos:
a) Módulos de habilidades genéricas: O formando deve completar um mínimo de 20 créditos.
b) Módulos de habilidades vocacionais: O formando deve completar um mínimo de 131 créditos.
c) Módulos de experiência de trabalho: O formando deve completar um mínimo de 237 créditos.

1.6. Estratégias de ensino- aprendizagem e de avaliação dos formandos

O desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem privilegiará a aula centrada no aluno, por forma a garantir uma aprendizagem activa e independente do formando, por forma a estimular a capacidade de questionamento, de argumentação e de responsabilidade, por isso privilegiar-se-á a dimensão prática, concorrente a:

- Aulas teórico-práticas;
- Demonstrações práticas;
- Aulas práticas assentes em estágios (observação participativa);
- Trabalhos de pesquisa;
- Palestras, seminários, discussões em mesa-redonda;
- Estudos de casos.

Os formadores deverão ser capazes de aplicar um sistema de ensino aprendizagem que privilegie a participação dos formandos na busca do saber (regime participativo), para além do estímulo à investigação. Chama-se uma particular atenção para que nesse processo haja uma maior interacção permanente entre os principais actores (formador/formando).

Os trabalhos de grupo e estudos de casos, entre outras formas de participação do formando devem ser institucionalizados, com vista à elevação da qualidade do diálogo entre as partes.

A especificidade de cada módulo determinará a metodologia mais conveniente para se atingirem os objectivos pretendidos e caberá ao formador de cada módulo adequar a metodologia. Utilizar-se-ão os recursos didácticos, laboratório humanístico e multidisciplinar, bibliográficos, audiovisuais, etc. indicados para cada módulo e os necessários para uma completa adquisição das competências profissionais estabelecidas no perfil.

O objectivo das actividades de ensino aprendizagem é que o formando alcance os resultados de aprendizagem definidos no módulo, e por tanto, a eleição do tipo de actividade, estará de acordo com as capacidades que se deseja que o formando construa, os conteúdos, as ideias prévias que tenham os formandos, os recursos com os quais se conta na aula, laboratórios, o tempo disponível. Algumas das actividades de ensino-aprendizagem pertinentes para a Administração Hospitalar:

- Actividades de recuperação de informação. O formador desenha uma série de perguntas e oferece fontes onde os formandos podem explorar como encontrar a resposta. Esta actividade é muito útil para identificar fontes de informação significativa e sua revisão e contraste.
- Actividades de estudo de materiais. O formando trabalha de forma autónoma com uma série de materiais propostos: tutoriais, simulações, experiências, materiais escritos, casos, etc. A partir desses materiais, elabora conclusões.
- Actividades de desenvolvimento do pensamento crítico. O formando tem que seleccionar e avaliar informação e soluções potenciais. Por exemplo, elaborar um organizador gráfico de informação: mapa conceptual, diagrama, modelo ou esquema, categorizar ideias de uma actividade ou realizar relatórios com prós e contras, aspectos positivos e negativos de leituras ou de processos de trabalho.
- Actividades de desenvolvimento do pensamento criativo e inovador. O formando tem que enfrentar cenários novos, propor soluções alternativas a problemas, dar diferente utilidade a ferramentas existentes, etc. Por exemplo, de um problema apresentado com várias soluções, escolher a mais conveniente, explicando "o porquê"; ou num texto ou documento, seleccionar as ideias mais relevantes.
- Questionários de perguntas abertas. Fundamentalmente os questionários utilizassem-se para trabalhar a compreensão dos conteúdos e, em caso necessário, a lembrança dos mesmos.
- Em relação a experiência de trabalho (estágios profissionais), os formandos devem cumprir todas as tarefas definidas na qualificação e garantir um número mínimo de actividades realizadas sob observação do tutor/ supervisor. Devem ser proactivos na procura de oportunidades de aprendizagem, incluindo no período nocturno e fins-de-semana.
- Os horários devem ser flexíveis e adequados à natureza do trabalho e escalas de serviço das Unidades Sanitárias, por forma a garantir oportunidades de aprendizagem e aquisição de competências.

1.7. Progressão entre qualificações do sector

Para o acesso ao curso médio de Administraçao Hospitalar o candidato deve possuir a décima segunda classe do sistema nacional de educação ou equivalente. O graduado em Administração Hospitalar, na base desta qualificação, poderá progredir no curso superior em Gestão e Administração Hospitalar, Saúde Pública entre outros em Universidades, Institutos e Escolas Superiores, pois a qualificação equivale a nível médio do sistema nacional de educação.

1.8. Actividades do Administrador Hospitalar por área de responsabilidade

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

Na área de acção do profissional de Administração Hospitalar	• Caracterização da actuação do administrador hospitalar eficaz: gere a o hospital nas funções e serviços muito diversificados; coordena a complexidade do hospital na divisão e uso do espaço físico (fluxo, flexibilidade); dirige a o hospital na componente humana: diversificada e carente de efectivo qualificado; administra a complexidade do hospital nas exigências múltiplas da sua clientela (pacientes e familiares); articula a complexidade do hospital na urgência das suas acções; executa a complexidade do hospital na escassez de seus recursos: físicos-materiais-humanos-financeiros;

Na área de Gestão de Processos e Operações	O conhecimento dos métodos operacionais das várias unidades de produção faz com que o administrador reduza suas despesas melhore sua eficiência, pela adequação de recursos disponíveis na: • Coordenação das Rotinas Diárias: organiza e supervisiona as actividades diárias da sua área de responsabilidade e dos diferentes sectores hospitalares, garantindo que todas as operações (censo diário, atendimento, consultas, exames médicos, internações, visitas médicas, etc.) ocorram sem falhas e dentro dos padrões de qualidade; • Gestão de Fluxo de Pacientes; • Controle de Procedimentos e Protocolos Operacionais, tais como: processamento de roupa hospitalar, refeições, lixo hospitalar, esterilização de material, rampa de oxigénio, etc.); • Monitoramento de Indicadores de Desempenho Hospitalar; • Gestão de Estoques e Logística: Supervisão e controle;
Na área de Planificação e Orçamentação dos Hospitais e Instituições da Saúde	• Apoia na elaboração do Plano Económico e Social e Orçamento do Estado (PESOE) e o Plano Operacional Anual (POA), Cenário de Fiscal de Médio Prazo (CFMP); • Coordena e sistematiza a elaboração dos orçamentos com base no POA e nos limites definidos no cenário fiscal. • Planifica as actividades e orçamenta outros programas. • Apoio na Elaboração e Execução do Orçamento: auxilia na elaboração do orçamento hospitalar, controlando os custos e despesas, e acompanhando a execução do orçamento para garantir que os recursos sejam usados de forma eficiente;
Na área financeira e contabilidade	• Gere as finanças alocadas a instituição: Gere o fluxo de fundos de diferentes financiamento de acordo com as normas em vigor e exigências de cada fonte; Monitora a execução orçamental e toma medidas correctivas, incluindo redistribuição orçamental, caso necessário; Organiza a utilização dos recursos financeiros existentes para implementação do POA e; Controla a gestão orçamental, financeira e patrimonial para determinar o nível de execução do financiamento da instituição de saúde; Garante elaboração de processos de contas e pagamento; • Garante rigorosa prestação de contas, incluindo a elaboração dos relatórios financeiros, de acordo com as normas contabilísticas e a lei do SISTAFE: Monitora a elaboração de relatórios financeiros; Acompanha as auditorias financeiras; Garante a organização e classificação dos documentos derivados das operações de contabilidade de acordo com as normas em vigor; Garante a realização dos registos contabilísticos nos livros de escrituração obrigatória (controle orçamental, controlo Bancário, numerador de requisições e controle de pagamentos, etc.) e a preparação dos mapas financeiros; Monitora e executa a cobrança das receitas e segue todos os procedimentos que garantam o completo e total controlo da mesma e seu encaminhamento para os cofres do Estado; Garante a gestão dos processos de pagamentos; Garante a gestão e controlo da tesouraria; Controla o fecho de caixa e; Garante a elaboração de planos de tesouraria e proceder ao seu controle sistemático; • Controle de Despesas e Custos Operacionais é para o administrador hospitalar, a peça fundamental da estrutura organizacional. Todas as decisões administrativas dependem

	da situação económica do hospital. Os actioco (*leitmotiv*) de comprar, construir, reformar, contratar, aumentar a receita pela implantação de novos serviços dependem directamente da disponibilidade orçamental.
Na área de Recursos Humanos	• Gere a equipe de saúde sob sua responsabilidade: Gere a equipa administrativa da Unidade Sanitária (US) de forma assegurar o funcionamento dos diferentes serviços com eficácia e eficiência, de acordo com o regulamento, normas, procedimentos e ordens de serviço; Promove um comportamento orientado por princípios éticos e a deontologia profissional do sector de saúde; Zela pelo respeito dos direitos e deveres dos utentes e trabalhadores e Apoia os chefes de sectores das US em gerir / supervisionar as suas equipas com eficácia e eficiência, de acordo com o regulamento, normas, procedimentos e ordens de serviço. • Define as necessidades em recursos humanos dos hospitais e das instituições de saúde; • Garante a Elaboração, Planificação e orçamentação do quadro de pessoal do hospital; • Organiza o quadro de pessoal; • Gere recursos humanos da Saúde procurando sua motivação e envolvimento no trabalho; • Gere e disponibiliza informação sobre rendimentos (fixação de abonos e descontos permanentes e não permanentes); • Gere as escalas de serviço, mapas de efectividade e folha de pagamento: organiza as escalas de trabalho dos funcionários, garantindo a cobertura adequada das equipes em todos os turnos. Além disso, elabora os mapas de efectividade, controla a folha de pagamento, verificando descontos, benefícios e o pagamento correcto dos colaboradores; • Apoio no recrutamento e selecção: o hospital precisa recrutar o melhor pessoal existente no mercado, tanto do ponto de vista da sua competência técnica, quanto da sua competência humana, deve-se usar para isso todas técnicas hoje disponíveis, como os testes psicológicos, os testes de aptidões, os testes de personalidade e os testes vocacionais, e isto em todos os níveis de pessoal, do médico ao funcionário menos qualificado: auxilia no processo de recrutamento, selecção, indução de novos funcionários do hospital; • Apoio no Treinamento e Desenvolvimento do pessoal: mesmo obtendo bons funcionários, porém, o hospital não pode ignorar a necessidade de uma formação contínua, pois os conhecimentos que temos se tornam obsoletos em poucos anos. A compreensão do doente e de seus ambientes exige actualização constante, revisão de métodos e questionamento do que é feito, neste sentido coordena treinamentos para o relacionamento (com paciente e com a equipe); treinamento para uma concepção mais ampla do hospital e programas de capacitação para os funcionários, com foco em melhorar a qualificação da equipe e garantir que todos estejam actualizados sobre as práticas e normas de gestão em saúde, segurança do paciente e atendimento; • Garante a Indução a integração das pessoas: realiza a integração das pessoas para se garantir cuidados globais e integrados ao paciente na medida em que o pessoal do hospital é numeroso e heterogéneo e as relações de trabalho, por vezes, são tensas;

	• Gere os Benefícios e Saúde ocupacional do Trabalhador: administra os benefícios oferecidos aos colaboradores inerentes ao direito da assistência médica e medicamento, como plano de saúde, vale-transporte, vale-alimentação, entre outros, e acompanha a saúde ocupacional, garantindo que os funcionários cumpram os exames médicos periódicos exigidos por lei; • Apoio à Gestão de Desempenho e Clima Organizacional: realiza actividades relacionadas à avaliação de desempenho dos funcionários, com foco em identificar pontos de melhoria e desenvolvimento, além de promover acções para garantir um bom clima organizacional e a motivação da equipe.
Na área de Atendimento ao Cliente/Paciente	• Apoio na Recepção e Orientação de Pacientes: supervisiona e organiza o atendimento inicial aos pacientes, garantindo que eles sejam recebidos adequadamente na recepção, orientados sobre os procedimentos, e encaminhados para os sectores necessários, como consultas, exames ou internações; • Gestão de Agendamentos e Fluxo de Atendimento: controla o agendamento de consultas, exames e procedimentos, optimizando os horários para evitar superlotação e reduzir tempos de espera, garantindo que o fluxo de pacientes seja eficiente e sem contratempos; • Apoio no Atendimento a Pacientes e Familiares: actua como intermediário no atendimento às solicitações dos pacientes e seus familiares, garantindo que suas dúvidas e problemas sejam resolvidos de forma rápida e satisfatória, além de prestar informações claras sobre o andamento do atendimento; • Monitoramento da Satisfação dos Pacientes: realiza pesquisas de satisfação para avaliar a qualidade do atendimento prestado quer no internamento, quer no ambulatório e identifica áreas que precisam de melhorias, com o objectivo de melhorar a experiência dos pacientes e promover acções correctivas; • Gestão de Reclamações do Utente e Conflitos: recebe e resolve reclamações e conflitos relacionados ao atendimento, trabalhando em estreita colaboração com os outros departamentos do hospital para garantir que as questões sejam tratadas de maneira eficaz, minimizando o impacto na experiência do paciente.
Na área de Compras e Logística	• Gestão de Estoques: monitora o nível de estoque de materiais, medicamentos e insumos hospitalares, garantindo que haja reposição adequada e evitando tanto a falta quanto o excesso de produtos, o que pode resultar em desperdício; • Realização de Compras: auxilia no processo de aquisição de medicamentos, materiais e equipamentos, desde a elaboração de proposta para Instauração do procedimento de contratação e lançamento de Concurso, solicitação e designação de Juri, elaboração de caderno de Encargos, elaboração de anúncios de lançamento, adendas e adjudicação, análise das propostas e elaboração de relatórios de avaliação, elaboração proposta de homologação de adjudicação, elaboração de notas de comunicação de lançamento e adjudicação à UFSA, solicitação de orçamentos até a negociação com fornecedores, buscando as melhores condições de preço e qualidade para o hospital; • Controle de Entregas e Recebimento de Materiais: supervisiona a entrega de produtos e materiais adquiridos, elabora extracto de execução evitando exceder o valor do contrato,

	garante que os itens recebidos estejam correctos e em boas condições, conferindo a quantidade e a qualidade conforme o pedido; • Gestão de Contractos com Fornecedores: acompanha a execução de contractos com fornecedores, garantindo que os termos acordados, como prazos de entrega, preços e condições de pagamento, sejam cumpridos correctamente; • Logística de Distribuição Interna: coordena a distribuição dos materiais e equipamentos dentro do hospital, assegurando que cada sector tenha o que precisa para o atendimento dos pacientes e o bom funcionamento das operações, de forma eficiente e sem atrasos.
Na área Qualidade e Segurança do Paciente	• Apoio na Implementação de Protocolos de Segurança: auxilia na implementação e monitoramento de protocolos de segurança do paciente, como a prevenção de erros médicos, controle de infecções hospitalares, e medidas para garantir a segurança durante os procedimentos; • Monitoramento de indicadores de gestão de Qualidade: acompanha indicadores de qualidade como taxa de infecção, tempo de espera, satisfação do paciente e taxas de readmissão, utilizando esses dados para identificar áreas que precisam de melhorias e para propor acções correctivas; • Treinamento e Capacitação de equipas: coordena e organiza treinamentos, formação continua sobre boas práticas clínicas, segurança do paciente e normas de qualidade, garantindo que todos os funcionários estejam actualizados sobre os procedimentos e protocolos necessários para assegurar um atendimento de qualidade; • Auditorias Internas de Qualidade: realiza auditorias internas para verificar a conformidade com as normas de qualidade e segurança, avaliando a implementação de protocolos e procedimentos operacionais padrão(POP's), e fornecendo feedback às equipes envolvidas; • Gestão de Riscos e Melhoria Contínua: Identifica e analisa riscos relacionados à segurança do paciente, como erros de medicação ou falhas no processo de atendimento, infecções cruzadas ou nosocomiais, implementando acções correctivas e preventivas para minimizar esses riscos e promover a melhoria contínua dos serviços prestados.
Na área de melhoria da Qualidade e Humanização dos Cuidados de Saúde	• **A** – Garante a gestão das principais linhas de uma política de humanização do Hospital: que requer a aplicação de cuidados e medidas especiais, sobretudo com relação aos seguintes temas: **I** – Ingresso no Hospital: a. Identifica as condições materiais do acolhimento, quanto a sua organização administrativa; descreve o acesso fácil ao hospital que beneficia tanto o paciente, quanto seus funcionários; b. Estabelece o tempo médio gasto pelo paciente para receber o primeiro contacto clínico, na medida em que o tempo gasto para ir ao hospital certo, pode ser fatal para o paciente; c. Gere o aspecto físico do hospital, a sua imagem é muito mais importante do que parece, pois contribui para a criação do clima geral que reina dentro do estabelecimento e flui na psicologia do paciente e do pessoal que compõe a equipa hospitalar;

	d. Facilita a localização dos diversos serviços que deve ser adequada para não provocar cruzamentos de públicos diferentes; e. Gere as salas de espera que devem ser tais que diminuam o carácter negativo que as acompanha; f. Gere os pontos de informação e a sinalização; g. Garante ao paciente recém-internado que lhe seja entregue um folheto contendo alguns dados do hospital e as normas relativas à sua internação, às visitas, aos diversos horários internos de repouso, de alimentação, etc., para melhor ambientá-lo; h. Gere as consultas ambulatórias de modo que os pacientes não necessitem de esperar horas para serem atendidos; i. Coordena, finalmente, o ingresso no hospital, que deve suportar a presença de um pessoal capacitado, que conheça o hospital, para poder bem informar e que possua o senso das relações humanas, maturidade necessárias e um tacto particular no tratamento dos problemas e casos que lhe são apresentados. **II** - As condições materiais da permanência do paciente no hospital: Percepciona que o paciente passa quase a totalidade do seu tempo no quarto. Ali ele se alimenta, descansa, recebe visitas, é examinado e, submetido, pelo menos, aos cuidados mais elementares. Por que, então, não o tornar o mais semelhante possível ao quarto de um hotel? a. Percepciona que quartos ou enfermarias com mais de quatro leitos não oferecem o mínimo de conforto que o paciente pode exigir. São ruidosos, expõem os pacientes à vista de outros e os fazem sofrer psicologicamente pelo estado grave em que por vezes, se encontra um ou outro de seus colegas; b. Garante que devem existir quartos especiais e isolados para o cuidado de pacientes mais graves. Importa, igualmente, que os quartos sejam bem arrumados, ventilados, iluminados e contém com instalações sanitárias suficientes, privativas e bem cuidadas; c. Assume particular atenção que deve ser dada aos sistemas de sinalização que possibilitem um rápido e eficiente contacto do paciente com a enfermagem; d. Garante que a alimentação, dado seu grande valor terapêutico, precisa ser quente, variada, bem apresentada e personalizada; e. Providencia o cuidado no preparo dos pratos e estimula o apetite do paciente e favorece seu restabelecimento. Psicologicamente positivo, também, e que os pacientes, em condições de se locomoverem tomem suas refeições em locais separados e não nos próprios quartos e enfermarias; f. Percepciona que no estabelecimento do horário das refeições, o hospital deve levar em consideração não os interesses de sua organização interna, mas, também, os do paciente. Ele deve coincidir o mais possível com aquele que, normalmente, é seguido em família; g. Implementa as condições materiais de permanência do paciente no hospital conferindo o valor dos jardins, aqueles que os pacientes podem ver, naturalmente, das salas de estar, dos jogos, das leituras, da televisão e do rádio. Tudo isso evita que o paciente se enjoe nas longas horas de solidão.

	III. As condições psicológicas da permanência do paciente no hospital: as condições materiais da estadia do paciente no hospital não são suficientes para se atingir o objectivo da humanização, que exige também um clima psicológico e moral capaz de dar ao paciente e a seus familiares uma sensação de segurança que muito contribuirá para seu restabelecimento. Sob este ponto de vista, são decisivos os seguintes aspectos sobre os quais providencia que as visitas factor de apoio e segurança ao paciente, devem ser programadas em termos de frequência, duração e número, de modo a satisfazerem as necessidades e interesses de todas as partes envolvidas: o paciente, o visitante e o hospital. Com efeito: a. Coordena o relacionamento do paciente com a equipa hospitalar que deve ser o mais personalizado possível. O paciente precisa conhecer as pessoas que se ocupam dele e quais suas funções e vice-versa. É preciso que tanto o paciente quanto o pessoal hospitalar saia do anonimato. O simples uso de um "crachá" pode solucionar o problema; b. Gere as informações a serem prestadas aos pacientes e familiares que podem causar sérios problemas e traumas, se não houver suficiente cuidado em se definir: quem deve informar, o que informar, como informar, quando informar e a quem informar; c. Gere o óbito hospitalar que também precisa ser "humanizado" a família deve ser avisada imediatamente, não importando os problemas que isto provoque ao hospital, e, ao chegar ao hospital, deve ser recebida e conduzida por um pessoal preparado para esses casos. Para não melindrar os pacientes internados pela visão do féretro, haja uma saída particular, mas digna para o mesmo. d. **B** – Os meios de uma política de humanização dos hospitais: a humanização não se confunde com simples medidas isoladas e instantâneas de ordem material, relativas ao equipamento, aos locais, etc., só será verdadeira se se inscrever real e definitivamente entre as finalidades do hospital e for claramente definida em todos os seus níveis, ou seja, nas estruturas administrativa, financeira e social. Quanto à Estrutura administrativa do hospital: e. Intervém na medida em que as responsabilidades de cada um com relação ao problema forem claramente definidas e se, ao mesmo tempo, os direitos dos pacientes forem devidamente enunciadas e defendidos; f. Defende, de igual forma, requisita a necessidade de um regulamento interno que possibilite e determine o mútuo tratamento justo do hospital e do paciente, mediante a definição dos respectivos direitos e deveres; g. Administra questionários de alta, no qual o paciente possa manifestar-se livremente com relação ao tratamento recebido desde a sua recepção e internação, até a sua alta. Nenhum hospital deverá ignorá-lo. Quanto a estrutura financeira: h. Gere as despesas com a implantação das medidas de humanização que não podem ser consideradas secundárias e de fácil corte face às necessidades económicas-financeiras do hospital; i. Compreende que tem sérios compromissos com a manutenção e a melhoria dos locais de admissão e estada do paciente, com os meios de comunicação interna

	e externa, com a criação e conservação dos meios de passatempo e lazer dos pacientes, com o equipamento e material necessário à prestação de cuidados de saúde, com as condições de trabalho do pessoal, etc. Quanto a estrutura social: monitoriza a humanização do hospital e do tratamento do paciente que dependem em grande parte, do comportamento do pessoal;

1.9. Referências

1. Almeida, CP (2017). *Gestão financeira e orçamentária em hospitais*;
2. Almeida, CS (2019). *Administração de hospitais: Práticas e desafios*;
3. Almeida, JL (2010). *Gestão de saúde: Fundamentos e práticas*. Editora Atlas.
4. Almeida, RC (2015). *Administração hospitalar e gestão de sistemas de saúde*. Editora Guanabara;
5. Andrade, L.R. (2014). *Gestão hospitalar: Planejamento e administração de instituições de saúde*. Editora FGV;
6. Cardoso, AP (2014). *Gestão de processos na área hospitalar*;
7. Carvalho, MF (2011). *Planejamento estratégico em hospitais e clínicas*;
8. Costa, FP (2016). *Gestão de qualidade e segurança do paciente*;
9. Furtado, J. (2009). *Administração de serviços de saúde*;
10. Grisi, C. (2016). *Gestão hospitalar: Teoria e prática*
11. Marrom, MDDL (2012). *Gestão de custos em serviços de saúde*;
12. Mezomo, João Catarin (1991). *O Administrador Hospitalar: a caminho da eficiência*;
13. Misau (2015). Currículo de Formação, Curso de Técnico Medio em Administracao Hospitalar, Maputo.
14. Moreira, AF (2012). *Administração hospitalar: Visão estratégica e operacional*
15. Oliveira, C. (2020). *Qualidade nos serviços de saúde: Desafios e perspectivas*;
16. Oliveira, MTSV (2013). *Administração hospitalar e gestão de sistemas de saúde;*
17. Pereira, MF (2018). *Gestão de pessoas no setor de saúde*;
18. Silva, AR (2017). *Gestão hospitalar: Conceitos e práticas administrativas*;
19. Silva, E.R. (2018). *Gestão de riscos em hospitais e serviços de saúde*;
20. Silva, RM (2014). *Qualidade no atendimento hospitalar: Conceitos e práticas*.
21. Souza, H. (2015). *Logística e suprimentos no setor de saúde*;
22. Souza, MA (2013). *Administração de serviços de saúde e ética profissional*;

2. INFORMAÇÃO PARA O REGISTO DA QUALIFICAÇÃO

2.1. Plano de estudo

Título da Qualificação:	Certificado Vocacional de Nível V em Administração Hospitalar		
Código Nacional:	SSS03516261		
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Nível do QNQP:	5	Créditos totais:	388
Data do registo:	Junho de 2026	Data da revisão do registo:	
Progressão	Graduados com esta qualificação poderão ingressar no nível superior em um Instituto Superior de Ciências de Saúde ou Universidade		

Regras de combinação de módulos
Módulos de habilidades genéricas: O formando deve completar um total de 20 créditos. Módulos de habilidades vocacionais*:* O formando deve completar um total de 131 créditos. Módulos de experiência de trabalho: O estudante deve completar um total de 237 créditos

Conteúdo da Qualificação
Módulos constantes nesta Qualificação

Código do Módulo	Código da UC	Título do Módulo	Nr. de Créditos	Nr. de Horas
Módulos de habilidades Genéricas				
UC HG014001201	MO HG014001201	Preparar-se para o mercado de trabalho	2	20
UC HG025001	MO HG025001	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais	2	20
UC HG025002	MO HG025002	Comunicar informação relacionada com o trabalho em língua Inglesa	2	20
UC HG025003	MO HG025003	Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa	2	20
UC HG025004	MO HG025004	Produzir materiais escritos em língua Inglesa	2	20
UC HG035001171	MO HG035001171	Resolver problemas de crescimento logarítmico.	2	20
UC HG035002171	MO HG035002171	Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas.	2	20
UC HG04501191	MO HG04501191	Interpretar e produzir enunciados escritos e participar num debate como orador e como interveniente	2	20
UC HG04502191	MO HG04502191	Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo	2	20
UC HG053001	MO HG053001	Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação	2	20

UC HG053002	MO HG053002	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples	2	20
		Subtotal	**20**	**200**
Módulos de habilidades vocacionais				
MO SSS035154261	UC SSS035154261	Planificar e orçamentar acções administrativas e de gestão no Sector da Saúde.	9	90
MO SSS035155261	UC SSS035155261	Gerir recursos humanos em Instituições de Saúde.	12	120
MO SSS035156261	UC SSS035156261	Gerir administrativamente recursos humanos no sector da saúde.	9	90
MO SSS035157261	UC SSS035157261	Atender, admitir e processar documentação clínica em instituições de saúde.	8	80
MO SSS035158261	UC SSS035158261	Gerir serviços assistenciais e auxiliares nas unidades sanitárias.	8	80
MO SSS035159261	UC SSS035159261	Gerir administrativamente a hotelaria e serviços de apoio nas unidades sanitárias.	4	40
MO SSS035160261	UC SSS035160261	Gerir a biossegurança e risco em ambiente hospitalar.	9	90
MO SSS035161261	UC SSS035161261	Envolver a comunidade na gestão em saúde.	9	90
MO SSS035162261	UC SSS035162261	Qualificar e humanizar as unidades sanitárias.	8	80
MO SSS035163261	UC SSS035163261	Atender processos administrativos e comunicações em unidades sanitárias.	8	80
MO SSS035164261	UC SSS035164261	Gerir financeiramente os serviços contabilísticos e controlo da tesouraria nas instituições de saúde.	9	90
MO SSS035165261	UC SSS035165261	Administrar logística em saúde, gestão de stock e do aprovisionamento.	8	80
MO SSS035166261	UC SSS035166261	Gerir o património nas instituições de saúde.	8	80
MO SSS035167261	UC SSS035167261	Formar e investigar em administração e gestão de novos profissionais de saúde.	9	90
MO SSS035168261	UC SSS035168261	Administrar sistemas de informação e programas de saúde.	9	90
		Subtotal	**121**	**1310**
Módulos de experiência profissional/ estágios				
MO SSS035169261	UC SSS035169261	ET1 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de planificação e orçamentação no Sector da Saúde.	15	150

MO SSS035170261	UC SSS035170261	ET2 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de pessoas nas Instituições de Saúde.	16	160
MO SSS035171261	UC SSS035171261	ET3 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão administrativa dos recursos humanos no Sector da Saúde	8	80
MO SSS035172261	UC SSS035172261	ET4 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de serviços de atendimento e admissão nas unidades sanitárias e instituições de saúde.	9	90
MO SSS035173261	UC SSS035173261	ET5 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão dos serviços assistências e auxiliares nas unidades sanitárias.	24	240
MO SSS035174261	UC SSS035174261	ET6 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de risco laboral e biossegurança em ambiente hospitalar.	9	90
MO SSS035175261	UC SSS035175261	ET7 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de relações multissectoriais e comunitárias.	9	90
MO SSS035176261	UC SSS035176261	ET8 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão da qualidade e humanização nas unidades sanitárias.	8	80
MO SSS035177261	UC SSS035177261	ET9 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de processos administrativos e comunicação.	15	150
MO SSS035178261	UC SSS035178261	ET10 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão financeira, contabilística e controlo da tesouraria nas instituições de saúde.	15	150
MO SSS035179261	UC SSS035179261	ET11 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de logística dentro da instituição de saúde.	16	160

MO SSS035180261	UC SSS035180261	E12 – Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão patrimonial, infra-estrutra e manutenção.	16	160
MO SSS035181261	UC SSS035181261	E13 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de formação e de investigação.	15	150
MO SSS035182261	UC SSS035182261	E14 - Levar a cabo uma experiência de trabalho na Unidade Sanitária, na componente de estágio integral.	62	620
		Subtotal	**237**	**2370**
		Total	**388**	**3880**

2.2. Grupo alvo e pontos de saída

Grupo (s) alvo	Pontos de saída
Graduados de graduados da 12ª Classe do ensino geral ou equivalente e	Desenvolvimento de habilidades para realizar actividades várias de planificação e gestão de recursos humanos, equipamento e instalações da unidades sanitárias de nível primário e secundário sem supervisão e de nível terciário com o mínimo de supervisão, farmácias, bancos de alimentação, etc.
Funcionários do sistema nacional de saúde com experiência ou formação similar que pretendam mudar de carreira	

2.3. Formas e requisitos de instrução

Formas de instrução	
A instrução será baseada em: – Actividades teóricas e práticas nas salas de aulas e unidades sanitárias. – Actividades de simulação, seminários, fóruns de planificação e administração, actividades independentes e supervisionadas em diferentes contextos de gestão e administração hospitalar.	
Requisitos de instrução	
Instalações e Equipamento	**Instalações** • **Salas de Aula**: Espaço com cadeiras e mesas para os alunos, com recursos audiovisuais como projectores e telas de TV para facilitar apresentações e discussões.

	• **Laboratórios de Informática**: equipados com computadores e softwares de gestão hospitalar, planilhas, sistemas de contabilidade, software de gestão de recursos humanos, e outros programas específicos para a administração hospitalar. • **Biblioteca**: um espaço adequado para leitura, pesquisa e consulta de livros, periódicos e materiais especializados sobre administração hospitalar, legislação em saúde, ética, e outros temas relacionados. • **Auditório**: para palestras, eventos, cursos de actualização, workshops, e actividades práticas. • **Salas de Simulação/Práticas**: Ambientes que simulem a gestão hospitalar, com cenários que podem envolver a administração de um hospital, desde a parte financeira até o atendimento aos pacientes e gestão de recursos humanos. • **Ambientes para Actividades Práticas**: parceria com hospitais ou clínicas para estágios e práticas supervisionadas. **Software Especializado** • **Sistemas de Gestão Hospitalar (SGH)**: Programas que simulam a administração de um hospital, incluindo controlo financeiro, recursos humanos, arquivo clínico digitalizado, controle do stock de medicamentos e outros produtos de saude, agendamento de consultas e exames, entre outros. • **Portfólios digitais de Contabilidade e Finanças**: para capacitar os formandos a trabalharem com orçamentos, controle de fluxo de caixa, auditorias, e relatórios financeiros. • **Ferramentas de Comunicação e Colaboração**: Softwares como Microsoft Office, Google Workspace, e plataformas de videoconferência para facilitarem a comunicação entre os formandos e formadores, especialmente em actividades remotas. **Equipamentos de Simulação Hospitalar** • **Sistemas de Simulação Hospitalar**: Equipamento que permitem simular ambientes hospitalares, desde a recepção até a gestão de emergências, simulação de atendimentos, fluxo de pacientes, entre outros. • **Modelos e Recursos para Gestão de Pessoas**: Softwares e ferramentas que simulam a gestão de equipas, escalas de trabalho, recrutamento e treinamento de profissionais de saúde.
Recursos	– Manuais de ensino, normas e protocolos. – Computadores; – Projectores; – Material de escritório; – Quadro branco e marcadores; – Livros; – Material consumível para a realização de consultas;

	– Materiais de escritório.

2.4. Perfil de formadores (módulos genéricos)

Preparar-se para o mercado de trabalho	Licenciatura em administração e gestão hospitalar
Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais	Licenciatura em ensino de inglês
Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa	Licenciatura em ensino de inglês
Produzir materiais escritos em língua Inglesa	Licenciatura em ensino de inglês
Resolver problemas de crescimento logarítmico.	Licenciatura em ensino de matemática
Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas.	Licenciatura em ensino de matemática
Interpretar e produzir enunciados escritos e participar num debate como orador e como interveniente	Licenciatura em ensino de português
Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo	Licenciatura em ensino de português
Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação	Licenciatura em ensino de informática
Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples	Licenciatura em ensino de matemática ou estatística
Planificar e orçamentar acções administrativas e de gestão no Sector da Saúde.	Licenciatura em planificação ou gestão financeira, Finanças Públicas, Administração e Gestão hospitalar e Saúde Pública
Gerir recursos humanos em Instituições de Saúde.	Licenciatura em gestão de recursos humanos, administração e gestão hospitalar ou psicologia social e das organizações
Gerir administrativamente recursos humanos no sector da saúde.	Licenciatura em gestão de recursos humanos, administração e gestão hospitalar ou psicologia social e das organizações
Atender, admitir e processar documentação clínica em instituições de saúde.	Licenciado em Administração e Gestão Hospitalar ou Enfermagem
Gerir serviços assistenciais e auxiliares nas unidades sanitárias.	Licenciado em Administração e Gestão Hospitalar
Gerir administrativamente a hotelaria e serviços de apoio nas unidades sanitárias.	Licenciado em Administração e Gestão Hospitalar ou Nutrição
Gerir a biossegurança, prevenção e controlo de infecções e risco em ambiente hospitalar.	Licenciatura em Enfermagem, saúde pública ou em higiene e segurança no trabalho
Envolver a comunidade na gestão em saúde.	Licenciatura em saúde pública

Qualificar e humanizar as unidades sanitárias.	Licenciatura em saúde pública, em Administração e Gestão Hospitalar ou em Enfermagem
Atender processos administrativos e gerir a comunicação em unidades sanitárias.	Licenciatura em Administração e Gestão Hospitalar ou em Administração Pública
Gerir financeiramente os serviços contabilísticos e controlo da tesouraria nas instituições de saúde.	Licenciatura em contabilidade e auditoria
Administrar aquisições, aprovisionamento, distribuição e gestão de logística farmacêutica e artigos médicos em instituições de saúde.	Licenciatura em Administração e gestão hospitalar, Direito, em Procurement e em Farmácia
Gerir o património, serviços de manutenção de bens e infraestruturas nas instituições de saúde.	Licenciatura em Administração e gestão hospitalar e/ou gestão de manutenção
Formar novos profissionais de saúde e aplicar metodologias de investigação ligadas a projectos em administração e gestão em saúde.	Licenciatura em Administração e gestão hospitalar ou em investigação científica
Administrar sistemas de informação e programas de saúde.	Licenciatura em Planificação e Estatística Sanitária, Administração e gestão hospitalar e/ou em Saúde Pública
ET1 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional de Administração Hospitalar	Licenciatura em Administração e gestão hospitalar
ET2 - Levar a cabo uma experiência de trabalho na área de Gestão de Processos e Operações.	Licenciatura em Administração e gestão hospitalar
ET3 - Levar a cabo uma experiência de orçamentação dos Hospitais e Instituições de Saúde	Licenciatura em Planificação e Estatística Sanitária, Administração e gestão hospitalar
ET4 - Levar a cabo uma experiência de trabalho na área Financeira e Contabilidade	Licenciatura em contabilidade e Auditoria, Gestão Financeira e Administração hospitalar ou gestão
ET5 - Levar a cabo uma experiência de trabalho na área de Recursos Humanos	Licenciatura em Administração e gestão hospitalar
ET6 - Levar a cabo uma experiência de trabalho na área de atendimento, admissão e processamento de informação clínica do paciente/Utente	Licenciado em Administração e gestão hospitalar ou em Enfermagem Geral
ET7 - Levar a cabo uma experiência de trabalho na área das aquisições, aprovisionamento, procurement, logística farmacêutica e artigos médicos	Licenciatura em Logística, Administração e gestão hospitalar, Direito e Farmácia
ET8 - Levar a cabo uma experiência de trabalho na área Qualidade e Segurança do Paciente	Licenciatura em Enfermagem e/ou Administração e gestão hospitalar
A formação terá a duração de três anos de instrução, correspondente 3880 horas a serem administradas em 132 semanas divididas em 6 semestres, e com média de 30 horas por semanas	

2.5. Estratégias de avaliação dos formandos

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 registo	Estudo de caso/lista de verificação
Métodos		Correcção e classificação/entrevista	Observação	Avaliação verificação	Verificação	Escrito/oral
Actividade		Escrita/oral	Demonstração	Produto	Desempenho no local trabalho	Trabalho em grupo (estudo de caso, discussão, dramatização
Tipo	**Título do módulo**					
VO	Planificar e orçamentar acções administrativas e de gestão no Sector da Saúde.	✓	✓	✓		✓
VO	Gerir recursos humanos em Instituições de Saúde.	✓	✓	✓		✓
VO	Gerir administrativamente recursos humanos no sector da saúde.	✓	✓	✓		✓
VO	Atender, admitir e processar documentação clínica em instituições de saúde.	✓	✓	✓		✓
VO	Gerir serviços assistenciais e auxiliares nas	✓	✓	✓	✓	✓

	unidades sanitárias.					
VO	Gerir administrativamente a hotelaria e serviços de apoio nas unidades sanitárias.	✓	✓	✓	✓	✓
VO	Gerir a biossegurança, prevenção e controlo de infecções e risco em ambiente hospitalar.	✓	✓	✓		✓
VO	Envolver a comunidade na gestão em saúde.	✓	✓	✓		✓
VO	Qualificar e humanizar as unidades sanitárias.	✓	✓	✓		✓
VO	Atender processos administrativos e comunicações em unidades sanitárias.	✓	✓	✓	✓	✓
VO	Gerir financeiramente os serviços contabilísticos e controlo da tesouraria nas instituições de saúde.	✓	✓	✓		✓
VO	Administrar as aquisições, procuriment, aprovisionamento, distribuição, logística	✓	✓	✓		✓

	farnacêutica e artigos médicois.					
VO	Gerir o património e serviçosde manutenção nas instituições de saúde.	✓	✓	✓		✓
VO	Formar novos profissionais de saúde e aplicar metodologias de investigação científica ligado a projectos em administração e gestão em saúde.	✓	✓	✓		✓
VO	Administrar sistemas de informação e programas de saúde.	✓	✓	✓	✓	✓

Tabela 1: Proposta de distribuição dos Módulos por Semestres

Sem	NO	Título do Módulo	1º ANO		2º ANO		3º ANO	
			Janeiro – Junho (20 semanas)	Jul – Dez(20 semanas)	Jan _ Jun.(20 semanas)	Jul – Dez (20 semanas)	Jan _ Jun. (20 semanas)	Jul _ Dez (20 semanas)
0		**Módulos Genéricos (MG) Módulos Vocacionais (MV) Experiência de Trabalho (ET)**						
	1	Preparar-se para o mercado de trabalho	20					
	2	Utilizar o inglês para propósitos sociais, pessoais e profissionais	20					
	3	Ler e responder a materiais escritos em língua Inglesa	20					
	4	Produzir materiais escritos em língua Inglesa	20					
	5	Resolver problemas de crescimento logarítmico.	20					
	6	Resolver problemas de optimização usando limites e derivadas.	20					
	7	Interpretar e produzir enunciados escritos e participar num debate como orador e como interveniente	20					
	8	Interpretar e produzir informação contida em textos de carácter informativo e explicativo	20					
	9	Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação	20					
	10	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples	20					
1	1	Planificar e orçamentar acções administrativas e de gestão no Sector da Saúde.	90					
	2	Gerir recursos humanos em Instituições de Saúde.	120					

	3	Gerir administrativamente recursos humanos no sector da saúde.	90					
	4	Atender, admitir e processar documentação clínica em instituições de saúde.	80					
		Subtotal	**580**					
2	1	Gerir serviços assistenciais e auxiliares nas unidades sanitárias.		80				
	2	Gerir administrativamente a hotelaria e serviços de apoio nas unidades sanitárias.		40				
	3	Gerir a biossegurança, prevenção e control de infecções e risco em ambiente hospitalar.		30				
	4	Envolver a comunidade na gestão em saúde.		90				
	5	Qualificar e humanizar as unidades sanitárias.		80				
	6	Atender processos administrativos e comunicações em unidades sanitárias.		80				
	7	Gerir financeiramente os serviços contabilísticos e controlo da tesouraria nas instituições de saúde.		90				
		Subtotal		**490**				
3	1	Administrar aquisições, procurement, aprovisionamento, distribuição, logística farmacêutica e artigos médicos.			80			
	2	Gerir o património e serviços de manutenção de bens e infraestruturas nas instituições de saúde.			80			
	3	Formar novos profissionais de saúde e aplicar metodologias de investigação científica ligado a projectos em administração e gestão em saúde.			90			
	4	Administrar sistemas de informação e programas de saúde.			90			
		Subtotal			**280**			
4	1	ET1 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de planificação e orçamentação no Sector da Saúde.			150			
	2	ET2 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de pessoas nas Instituições de Saúde.			160			

	3	ET3 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão administrativa dos recursos humanos no Sector da Saúde			80			
	4	ET4 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de serviços de atendimento e admissão nas unidades sanitárias e instituições de saúde.			90			
	5	ET5 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão dos serviços assistências e auxiliares nas unidades sanitárias.			240			
	6	ET6 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de risco laboral e biossegurança em ambiente hospitalar.			90			
	7	ET7 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de relações multissectoriais e comunitárias.			90			
	8	ET8 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão da qualidade e humanização nas unidades sanitárias.			80			
	9	ET9 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de processos administrativos e comunicação.			150			
	10	ET10 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão financeira, contabilística e controlo da tesouraria nas instituições de saúde.			150			
	10	ET11 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de logística dentro da instituição de saúde.			160			
	11	E12 – Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão patrimonial, infra-estrutura e manutenção.			160			
	13	E13 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de formação e de investigação.			150			

	14	E14 - Levar a cabo uma experiência de trabalho na Unidade Sanitária, na componente de estágio integral.						620
		Subtotal					**1750**	**620**
		Total						**2370**

3. UNIDADES DE COMPETÊNCIA GENÉRICAS

3.1. UC HG04501191 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 HG04501191	**Nível QNQP**	5
Campo:	Habilidades Genéricas	**Subcampo:**	Português
Data de registo:		**Data de Revisão**	

Elementos de Competência	Critérios de desempenho	Contexto 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 **Evidências requeridas** *Evidência escrita e oral* de que o formando apresenta um resumo de um texto ouvido/lido ou escrito	Contexto profissional: comunicação oral e escrita; aplicável no contexto da identificação das informações essenciais de um texto escrito ou oral.
2. Produzir textos de pesquisa de dados	a) Identifica os tipos de Fichas de leitura; b) Elabora fichas de leitura c) Produz fichas bibliográficas **Evidências requeridas** *Evidência escrita* de que o formando apresenta correctamente uma ficha bibliográfica e uma ficha de leitura de obras e de artigos consultados.	Contexto profissional e de formação: apresentação de uma bibliografia consultada. Ficha bibliográfica; Ficha de leitura
3. Produzir textos expositivos-argumentativos	a) Interpreta textos expositivos-argumentativos orais/escritos; b) Distingue segmentos expositivos de segmentos argumentativos; c) Elabora textos expositivos-argumentativos **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.	Aplicável no contexto da capacidade de argumentar, no quotidiano profissional.
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;	Aplicável no contexto da demonstração da capacidade de apresentar um tema, usando

	c) Toma notas à medida que o debate decorre; d) Organiza as suas notas no fim do debate	recursos como projecção de slides, retroprojector.
	Evidências requeridas	
	Evidência oral de que o candidato apresenta adequadamente um tema, intervém num debate e toma notas ao longo do debate.	

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 candidato 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 candidatos, 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.

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

3.2. 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 Unidade 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 HG4502191	Nível CNCP	5
Campo:	Habilidades Genéricas	Subcampo:	Português
Data de registo:		Data do registo:	

Elementos de Competência	Critérios de desempenho	Contexto 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.	

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.

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.

3.3. UC HG025001 Utilizar o Inglês 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 comunicar e responder a necessidades pessoais e profissionais.			
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	Contexto 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 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.	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.
2. Utilizar uma variedade de estratégias para manter comunicação	a) Fazer contribuições que são relevantes para um determinado assunto e propósito 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).	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho
3. 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. **Evidências Requeridas**	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho

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

Utilizar o inglês 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 PIREP 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 candidatos 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 candidato: 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 candidato 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 candidatos 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 candidatos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o formando, colegas, formadores 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 candidato 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 candidato.

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 formadores 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 candidato não deverá ser limitada a estas especificadas.

Apoio aos formadores: 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 formador chame a atenção do candidato para alguma área geral de erro relacionada com algum critério de desempenho ou que redireccione o candidato 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 candidato 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 candidato 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 considerara aspectos culturais).
As evidências de desempenho sobre a capacidade do candidato 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, poderão ser produzidos requisitos de evidências modificados, por um Centro, para certificação de candidatos individuais com necessidades especiais. No entanto, se ocorrer alguma modificação, esta não poderá atenuar a qualidade das especificações do módulo. **Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma 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 – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
4. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Austrália
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho de 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – PIREP – 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

© **Copyright ANEP 2017**
Este módulo é um esboço para uso apenas pela ANEP para fins de formação, durante esta fase piloto de desenvolvimento do programa, em Moçambique.
Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

3.4. UC HG025002 Comunicar informação relacionada com o trabalho

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	**Comunicar informação relacionado com o trabalho**		
Descrição da Unidade de Competência: Após a conclusão com sucesso desta unidade, os candidatos serão capazes de participar em discussões e de fazer apresentações orais a um nível intermédio.			
Código:	UC HG025002	**Nível do QNQP**	5
Campo:	**Habilidades genéricas**	**Subcampo:**	**Inglês**
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Interagir com êxito com uma audiência através de comunicação oral	a) Realiza anúncios na maioria dos tópicos gerais com um grau de clareza e fluência. b) Faz 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) Desenvolve uma argumentação clara, expandindo e suportando o seu ponto de vista, até determinada extensão, com pontos auxiliares e exemplos relevantes. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita e/ou oral:* O candidato deve demonstrar capacidade de manter uma interacção mais complexa de acordo com os critérios de desempenho e cada aspecto do âmbito de aplicação.	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.
2. Utilizar estratégias que captam e prendem o interesse de uma audiência	a) Utiliza apoios visuais apropriados ao tema, audiência e contexto, de forma a promover o entendimento no processo de comunicação. b) Utiliza palavras-chave, ritmo, pausas, ênfase, volume e entoação de forma apropriada para reforçar a mensagem. c) Utiliza linguagem corporal apropriada ao contexto e ao tema e que reforce as ideias principais e atitudes. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita e/ou oral:*	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	O candidato deve demonstrar capacidade para utilizar estratégias de comunicação de acordo com os critérios de desempenho a), b) e c).	
3. Organizar e apresentar informação de uma forma focada e coerente	a) Organiza o discurso de tal forma que torna o sentido e propósito acessível para os ouvintes. b) Adapta o estilo e o registo ao propósito e à audiência. c) Formula as conclusões com uma linguagem simples e clara que resume as principais evidências de suporte e apresenta o ponto de vista do próprio. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita e/ou oral*. O candidato deve demonstrar a capacidade de adaptar a comunicação oral de acordo com os critérios de desempenho a), b) e c).	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso nos critérios de desempenho

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da descrição do módulo serve de orientação. Nenhuma das secções informação complementar é obrigatória.

Horas Normativas de Aprendizagem:

A 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 candidatos 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 candidato para a aquisição de habilidades amplamente baseadas em contextos de linguagem comuns, ajudando o candidato 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 candidatos 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 candidato: 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 candidato. Os candidatos 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 candidatos 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 candidatos 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 candidatos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o candidato, 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 candidatos 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 candidato a oportunidade de praticar assim como experiência prática de cooperação necessária na vida real, particularmente em situações profissionais. No entanto, o trabalho realizado pelos candidatos 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 candidato.

Combinado o módulo de "Inglês" com outros módulos:

O conteúdo de outros módulos que o candidato 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 candidato 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 candidato. As tarefas cuja intenção é fornecer evidências para a avaliação sumativa devem ser levadas a cabo sem ajuda pelo candidato. No entanto, será aceitável que o instrutor/docente chame a atenção do candidato para alguma área geral de erro relacionada com algum Critério de Desempenho ou que redireccione o candidato 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 candidato 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 candidato 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 candidato 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 candidato, de pelo menos dois tópicos sobre temas diferentes. Estas apresentações deverão fornecer oportunidades para os candidatos 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, poderão ser produzidos requisitos de evidências modificados, por um Centro, para certificação de candidatos individuais com necessidades especiais. No entanto, se ocorrer alguma modificação, esta não poderá atenuar a qualidade das Especificações do Módulo. **Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma aprovação pela ANEP.**

Referências

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 – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
4. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Austrália
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho de 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – PIREP – 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

© **Copyright 2017**

Este módulo é um esboço para uso apenas pela ANEP e por instituições por esta acreditadas para fins de formação. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

3.5. UC HG025003 Ler e dar resposta 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 b) Ler detalhes relevantes Utilizar conhecimentos de vocabulário, gramática e estrutura c) de textos para interpretar o significado. Interpretar textos esquemáticos/gráficos **Evidências Requeridas** O formando deve demonstrar capacidade de manter uma interacção mais complexa de acordo com os Critérios de Desempenho e cada aspecto do ambito de aplicação.	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 publica; caixas e etiquetas de produtos; cartas profissionais e empresariais, ensaios; questionários, avisos, memorandos, agendas, formulários de candidatura, diagramas, esquemas, relatórios e documentos.
2. Responder a textos seleccionados de uma forma apropriada ao contexto	a) Selecciona 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 e responder a questionário de acordo com os critérios de desempenho a) a b).	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso na totalidade nos critérios de desempenho

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Horas Normativas de Aprendizagem:

A ANEP aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o formando 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 candidatos 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 formando 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 candidatos 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 candidatos 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 candidatos se empenhem em combinações realistas de habilidades de comunicação, tanto dentro como fora do centro/escola.

A criação de oportunidades para o candidato, colegas, instrutores/formadores 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 candidatos 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 formadores 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 candidato não deverá ser limitado a estas especificadas.
Apoio aos formadores, devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. No primeiro, o formador 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 candidato. No entanto, será aceitável que o formador chame a atenção do formando para alguma área geral de erro relacionada com algum critério de desempenho ou que redireccione o 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 candidato 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, 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, poderão ser produzidos requisitos de evidências modificados, por um centro, para certificação de formandos individuais com necessidades especiais. No entanto, se ocorrer alguma modificação, esta não poderá atenuar a qualidade das especificações do módulo. **Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma aprovação pelo PIREP.**

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 – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
4. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Austrália
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho de 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – PIREP – 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

© Copyright ANEP 2017
Este módulo é um esboço para uso apenas pela ANEP para fins de formação, durante esta fase piloto de desenvolvimento do programa, em Moçambique.
Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

3.6. UC HG025004 Produzir materiais escritos em lingua 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) Identifica o propósito de textos b) Identifica o contexto de textos c) Identifica uma variedade de tipos de textos **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.	-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, anuncio, artigo).
2. Planear a escrita	a) Reuni informação de uma variedade de fontes b) Escreve um plano coerente **Evidências Requeridas** O formando deve demonstrar a capacidade de planear, fazer um rascunho e modificar um texto escrito.	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.
3. Fazer rascunhos	a) Organiza as etapas dos textos b) Utiliza formas de coesão apropriadas c) Utiliza vocabulário e gramática adequados d) Utiliza ortografia e pontuação padrão e) Utiliza convenções de referênciação aceites de forma a reconhecer as fontes f) Utiliza formatações apropriadas **Evidências Requeridas**	O âmbito deste resultado de aprendizagem está expresso nos critérios de desempenho Tipos de textos: Narrativo, discursivo, reflectivo, argumentativo, descritivo, expositivo, transaccional, correspondência profissional, textos electrónicos, apresentações multi-media.

	O formando deve demonstrar capacidade de escrever textos que contêm informação apropriada ao propósito, público-alvo e contexto profissional.	

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 PIREP aloca um tempo normativo de aprendizagem a um módulo na base do tempo estimado para o formando 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 planear, 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 candidato 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 candidato 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. Estes 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 candidatos 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, formadores 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 candidato 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 candidato não deverá ser limitado a estas especificadas.

Apoio aos formadores: Estes devem distinguir entre os seus diferentes papéis na avaliação formativa e sumativa. No primeiro, o formador 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 formador 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, poderão ser produzidos requisitos de evidências modificados, por um centro, para certificação de candidatos individuais com necessidades especiais. No entanto, se ocorrer alguma modificação, esta não poderá atenuar a qualidade das Especificações do Módulo. **Em todos os casos, as modificações estarão sujeitas a uma aprovação pelo PIREP.**

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 – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho 2008
3.
4. English for Speakers Other Languages – Unit Ref: NSWTESL312A – Austrália
5. Manual on Developing and Registering Units of Competency – PIREP – Moçambique, 1ª Edição, Junho de 2008
6. Manual de Elaboração de Módulos Curriculares – PIREP – 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

© **Copyright ANEP 2017**
Este módulo é um esboço para uso apenas pela ANEP e Instituições por esta creditada para fins de formação. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

3.7. UC HG03501171 Resolver problemas de crescimento logarítmico

Registo de unidade de competência

Titulo 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	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Efectuar cálculos com logarítmos.	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. **Requisitos de Evidência** Para o Critério de Desempenho a): Evidência escrita de que o formando aplica a definição e as propriedades dos logarítmos para calcular o logaritmo dum número numa determinada base. Para o Critério de Desempenho b): Evidência escrita de que o candidato 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.	• Definição de logaritmo. • Propriedades dos logarítmos. • Máquina de calcular.
2. Representar 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. **Requisitos de Evidência** Para os Critérios de Desempenho a) e b): Evidência escrita de que o candidato é capaz de representar graficamente funções logarítmicas de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.	• Sistema de eixos cartesianos. • Papel quadriculado.
3. Resolver equações e inequações logarítmicas simples.	a) Resolve gráfica e analiticamente equações logarítmicas simples. b) Resolve gráfica e analiticamente inequações logarítmicas simples de base maior do que 1 e de base compreendida entre 0 e 1.	• Sistema de eixos cartesianos. • Papel quadriculado.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	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.	

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 candidato 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 candidato 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, ½, 3, $^1/_3$), 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 candidato 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 ½ e $^2/_3$. 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.

© **Copyright ANEP 2017**
Este módulo é um esboço para uso apenas pela ANEP e Instituições por esta creditada para fins de formação. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP.

3.8. UG: Resolver problemas de optimização 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	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Explicar 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.	– Noção intuitiva de limite. – Interpretação numérica de limites. – Interpretação gráfica de limites.
	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.	
2. Calcular 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. d) Discute e interpreta o resultado.	– Propriedades dos limites. – Cálculo de limites. – Problemas que se traduzem por um cálculo de limites.
	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.	
3. Calcular derivadas simples.	a) Explica o conceito de derivada. b) Calcula derivada de funções simples usando a definição. c) Calcula derivadas simples usando as suas propriedades.	– Conceito de derivada.
	Requisitos de Evidência	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	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. Resolver 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.	– Cálculo de derivadas. – Problemas de optimização.
	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.	

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 candidato 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 candidato:

- 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 $\lim_{x\to 3} f(x) = 5$ e $\lim_{x\to \infty} f(x) = 10$

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 cm². 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 candidato:
- 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.

Referências:

1. "Working with numbers in various contexts" – SAQA US ID – 7447 – South Africa
2. "Use mathematics to investigate and monitor the financial aspects of personal, business, national and international issues" – SAQA US ID – 7468 – South Africa
3. Matemática – Manual II – BUSCEP – Universidade Eduardo Mondlane, Moçambique, 1996
4. Manual on Developing and Registering Units of Competency – PIREP – Mozambique, 1st Edition, June 2008

© **Copyright ANEP 2016**
Este módulo é um esboço para uso apenas pela ANEP e Instituições por esta creditada para fins de formação. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

3.9. UC HG01401201 Preparar-se para o mercado de trabalho

Registo de Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Preparar-se para o mercado de trabalho		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de compreender melhor o papel na organização, os objectivos do seu trabalho e garantir uma boa planificação e gestão pessoal do tempo, de forma a atingir o máximo de produtividade e qualidade no seu trabalho pessoal, bem como preparar-se para novos desafios profissionais através da candidatura a emprego e conhecimento das técnicas de tomada de decisões.			
Código:	UC HG01401201	**Nível do QNQP:**	3
Campo:	Habilidades Genéricas	**Subcampo:**	Habilidades para a vida
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Compreender o seu papel na organização	a) Identifica a sua área de trabalho e a sua ligação com as outras áreas da organização, através de um diagrama. b) Consegue definir as várias actividades da sua área. c) Descreve a sua actividade e percebe a sua importância. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita/oral* Evidências escrita e orais de que o formando: • Identifica a sua área de trabalho e as áreas com que esta se relaciona, desenhando num modelo pré-definido, as ligações sequenciais entre as mesmas através da informação ou produtos que são fornecidos por uma actividade a outra; • Descreve com detalhe a sua actividade, destacando as actividades que mais contribuem para os objectivos da organização.	Contexto profissional: contribuição na concretização missão, objectivos e visão organizacionais.
a) Planificar e gerir o tempo de trabalho	a) Identifica todas as tarefas relacionadas com o trabalho individual e classifica as prioridades para as tarefas. b) Mede e gere o tempo necessário para completar cada tarefa e o período do dia e do mês ideal para a mesma. c) Prioriza, na sua agenda, a execução das tarefas e demonstra reservar tempo para tarefas não previstas e mantém a sua agenda actualizada e organizada; d) Identifica razões e implicações para ser pontual e cumprir com os prazos estabelecidos e possíveis motivos para não cumprir os prazos ou não ser pontual. e) Anota e organiza em tempo útil a informação.	Contexto social: planificação e gestão das actividades familiares, de lazer. Contexto da formação: planificação e gestão das actividades lectivas. Contexto profissional: planificação e gestão das actividades laborais.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidências Requeridas *Evidência escrita/oral* Evidências escrita que o formando: • Descreve as tarefas que executam. • Classifica as tarefas de acordo com uma matriz de importância e urgência. • Preenche a sua agenda de acordo com os tempos de execução, o período ideal para a realização das tarefas e as reservas de tempo para tarefas não previstas. • Elabora a síntese de um encontro ou de uma exposição.	
b) Candidatar-se a um emprego	a) Elabora o CV em função da vaga de trabalho apresentado por diferentes meios. b) Prepara-se adequadamente para uma entrevista de trabalho, questionando-se sobre os aspectos-chave com que se deve preocupar. c) Realiza com sucesso uma entrevista de trabalho. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita/oral* Evidências escritas de que o candidato elabora, por escrito, o seu CV em função de um anúncio num jornal ou relato de uma conversa. *Simulação/Dramatização* Evidências através de simulação/dramatização: • Preparação de uma entrevista em que o formando se questiona sobre quais os aspectos-chave com que se deve preocupar; • Realização de uma entrevista onde o formando demonstra, de acordo com uma grelha de observação e comparação, ter as respostas adequadas, manifestando também autoconfiança, clareza de objectivos, escuta activa e comunicação assertiva.	Contexto profissional: elaboração de um CV e entrevista para emprego.
c) Definir o problema e os objectivos a atingir e avaliar e ponderar as alternativas	a) Recolhe informações que lhe permitem definir com clareza o problema a resolver. b) Caracteriza o problema, identificando seus sintomas e causas. c) Identifica as alternativas possíveis para a solução do problema e selecciona a melhor de acordo com os benefícios esperados e os custos da sua implementação. **Evidências Requeridas**	Contexto social: resolução de conflitos na família, amigos, grupos de interesse comum, vizinhos. Contexto da formação: aulas (exercícios e avaliações)

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Evidência escrita/oral Evidências escritas e orais de que o formando: • Perante um problema concreto descrito num estudo de caso, consegue separar a informação fundamental da acessória. • Perante um problema concreto, descrito num estudo de caso, consegue caracterizar o problema e os seus sintomas, num modelo de árvore de problemas, separando causas principais e causas secundárias. • Em função de um caso apresentado, elabora uma lista de alternativas, identificando os seus benefícios e custos e os actores afectados positiva ou negativamente pela alternativa, de acordo com um modelo pré-definido.	Contexto profissional: área ou equipa de trabalho, negociações (clientes interno e externo)

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 1 (Nº de horas estimado: 5 horas)
O formando deverá saber elaborar um CV que responda eficazmente aos requisitos anunciados na vaga de emprego para que concorra, devendo ser escrito para responder de forma particular a cada um dos referidos requisitos. O mesmo deve terminar este módulo sabendo como se preparar para uma entrevista de emprego e o que deve fazer e evitar antes, durante e depois de uma entrevista de emprego de modo a aumentar as suas chances de sucesso.

Resultado de Aprendizagem 2 (Nº de horas estimado: 5 horas)
Com este módulo o formando aprende a ser e a estar no seu emprego, conhecendo a sua área de atividade e suas ligações com outros sectores da instituição bem assim a importância do que faz para o desenvolvimento da organização como um todo.

Resultado de Aprendizagem 3 (Nº de horas estimado: 5 horas)
O formando deve saber planificar e gerir adequadamente o seu tempo de trabalho, aprendendo a calendarizar e priorizar as tarefas mais importantes e urgentes e a manter uma agenda actualizada e organizada. Aprende também a anotar a informação crucial.

Resultado de Aprendizagem 4 (Nº de horas estimado: 5 horas)
Um importante conhecimento com que o formando deve terminar este módulo é a capacidade de resolver problemas na sua área profissional, começando com uma eficiente definição dos problemas a resolver e terminando com a identificação de alternativas possíveis para a solução do problema e selecção da melhor de acordo com os benefícios esperados e os custos da sua implementação.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

Métodos e instrumentos de avaliação

Resultado de Aprendizagem 1

Demonstração de que o formando escreve um bom CV em função de um anúncio num jornal ou relato de uma conversa. Teste escrito ou oral em que o formando prepara uma entrevista se questionando sobre quais os aspectos-chave com que se deve preocupar. Demonstração prática em que o candidato responde adequadamente a uma entrevista fictícia, manifestando auto-confiança, clareza de objectivos, escuta activa e comunicação assertiva.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito ou oral em que o formando mostra que é capaz de identificar a sua área de trabalho e as áreas com que esta se relaciona, desenhando as ligações entre as mesmas através da informação ou produtos que são fornecidos por uma actividade a outra e destaca as actividades que mais contribuem para os objectivos da organização.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito ou oral e prático em que o formando demonstra conhecimento das tarefas que deve executar num dado posto de trabalho, de formas de as organizar de acordo com uma matriz de importância e urgência bem como capacidade de uso de instrumentos de planificação de uso do tempo, realçando o período ideal para a realização das tarefas, levando em conta a necessidade de tempo para tarefas não previstas. Deve ainda mostrar que faz anotações relevantes relacionadas com as suas tarefas.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito e oral de que o formando consegue separar a informação fundamental da acessória no que concerne às causas e manifestações de um dado problema, de que elabora a respectiva árvore de problemas e elabora uma lista de soluções, identificando os benefícios e custos de implementação de cada uma.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por uma escola ou centro de ensino para certificação de candidatos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela Autoridade Nacional de Educação Profissional (ANEP)

Referências

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

© **Copyright ANEP 2020**

Este módulo é para uso apenas pela ANEP e pelas instituições por esta acreditadas para fins de formação. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director-Geral da ANEP

3.10. UC HG053001 Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação

Registo da unidade de competência

Título da Unidade de Competência	Utilizar computador pessoal para acesso a informação e comunicação		
Descrição da Unidade de Competência: Após conclusão desta unidade o formando será capaz de operar um computador pessoal, armazenar dados e informação no computador de forma organizada, navegar, pesquisar e buscar dados e informação da Internet e comunicar por meio de correio electrónico e de apresentações eletrónicas.			
Código:	UC HG053001	**Nível do QNQP:**	5
Campo:	**Habilidades Genéricas**	**Subcampo:**	**Tecnologias de Informação e Comunicação**
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Operar um computador pessoal	a) Identifica partes ("hardware") de computador pessoal. b) Liga e desligar um computador pessoal. c) Iniciar e termina sessão de trabalho, usando rato e teclado. d) Identifica elementos do ambiente de trabalho e suas funções e configurar preferências do utilizador. e) Manipula ícones do ambiente de trabalho para aceder a características do computador. f) Identifica unidades periféricas de entrada e/ou saída e preparar impressora com consumíveis para utilização. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita e prática:* - Imagem de computador com partes identificadas. - Imagem de computador pronto a ser usado e descrição de finalização correcta de sessão de trabalho. - Imagem do ambiente de trabalho, com identificação de seus elementos, mostrando 1 preferência do utilizador e 1 janela aberta associada a um ícone. - Lista de unidades periféricas do computador em uso e consumíveis correctamente colocados na impressora.	– Partes de computador: unidade central, monitor, teclado, rato. – Elementos do ambiente de trabalho: área de trabalho, barra de tarefas, menus, ícones. – Preferências do utilizador: protecção do ecrã, fundo do ecrã. – Manipular: seleccionar, abrir, fechar. – Características: directórios /pastas, ficheiros, caixa do lixo, ajuda, processador, memória, disco duro. – Unidades periféricas: leitor e/ou gravador de disquetes, de CD ou de DVD, disco "flash" ou externo, impressora. – Consumíveis: papel, tinteiro ou tonner ou fita.
2. Manipular directórios/pastas e ficheiros	a) Manusea janelas no ambiente de trabalho. b) Usa programas utilitários do sistema. c) Organiza directórios/pastas e subdirectórios/pastas. d) Manusea ficheiros de diferentes tipos. e) Usa programa antivírus para detecção de vírus. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita e prática:*	– Manusear janelas: abrir, fechar, dimensionar, percorrer, seleccionar, arranjar. – Utilitários: calculadora, editor de texto, jogo ou aplicação de desenho. – Organizar directórios/ pastas: criar, nomear,

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	- Imagem de 2 janelas, 1 mostrando items não contíguos seleccionados e 1 mostrando items ordenados por um dos atributos - Impressão mostrando o uso de 1 programa utilitário - Imagem de 2 directórios/pastas criadas: uma com 3 ficheiros e outra com 1 subdirectório/pasta, 1 ficheiro e 1 atalho para 1 ficheiro - Imagem do resultado do uso de antivírus	renomear, copiar, mover, apagar, recuperar. – Manusear ficheiros: copiar, mover, localizar, renomear, criar atalhos, executar/correr, apagar, recuperar. – Tipos de ficheiros: .txt, .exe, .bmp, .jpg,
3. Consultar e buscar informação da Internet	a) Utiliza aplicação de navegação ('browser'). b) Visita sítios da 'web' usando endereços. c) Navega por sítios da 'web' usando funções de navegação. d) Pesquisa informação usando motor de busca e critérios de pesquisa. e) Baixa ficheiros da internet. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita e prática:* - Imagens de 2 páginas, de um sítio visitado, indicando o caminho de acesso - Imagens de 2 critérios de pesquisa diferentes e imagens de informações correspondentes encontradas - Imagem de 2 ficheiros baixados da internet com indicação da sua proveniência	Aplicação: com interface gráfico. Endereço: www. Funções de navegação: frente, trás, página inicial, ligações ('links'), parar, refrescar. Motor de busca: Google, Yahoo. Critério de pesquisa: palavra, várias palavras, frase.
4. Comunicar usando correio electrónico	a) Cria caixa de e-mail grátis na internet. b) Redige e enviar mensagem e-mail, com elementos preenchidos. c) Abri e-mail recebido e responder e/ou encaminhar. d) Regista endereço e-mail em livro de endereços. e) Prepara e enviar mensagem e-mail com anexo. f) Recebe e abri e-mail com anexo e extrair anexos. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita e prática:* - 2 e-mails correctamente preparados, enviados e impressos - 1 e-mail correctamente respondido e impresso e 1 e-mail correctamente encaminhado e impresso - Listagem do livro de endereços e-mail, com um mínimo de 5 endereços - 1 e-mail enviado com anexo e impresso - 1 anexo recebido impresso e 1 imagem mostrando anexo extraído do e-mail e salvo em directório/pasta	Aplicação: webmail. Elementos: remetente, destinatário, assunto. Destinatário: um, vários. Anexo: documento, imagem.
	a) Escolhe tema e definir conteúdo da apresentação.	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
5. Comunicar por via de apresentação electrónica	b) Cria apresentação sobre tema escolhido, usando modelos de apresentações e de diapositivos. c) Inseri texto nos diapositivos e, se necessário, editar. d) Salva e nomea a apresentação. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita/oral/prática:* - Descrição do que se pretende comunicar - 1 apresentação de 3 a 5 diapositivos impressa - 1 apresentação realizada	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar p/frente e p/trás.

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

Número de horas normativas: 20 horas

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

Justificação do módulo:

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

Ao completar este módulo o candidato estará apto a:

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

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

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

Resultado de Aprendizagem 1

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

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

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

Saúde. Enquanto utilizadores do computador, devem manter uma postura correcta, e operar em condições de iluminação adequadas. Devem manter o equipamento bem posicionado, evitando reflexão da luz e brilho do monitor. *Segurança do equipamento*. Devem dar mostras de cuidado no uso de equipamento, não o danificando nem o sujeitando a qualquer acção causadora de dano. Ao fim de cada

sessão de trabalho devem deixar área de trabalho e equipamento em boas condições de utilização por outros.

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 2

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

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 3

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

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

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

fornecendo o endereço de um sítio visitam a sua página principal ("home page")

clicando em ligações existentes numa página ("hyperlinks") são levados a visitar outras páginas do mesmo sítio ou a saltar para páginas de sítios diferentes

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

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

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

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

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

Direitos de cópia. Os formandos devem saber que tudo o que encontram na Internet tem um dono, ainda que não esteja explicitado. A não ser que esteja explicitado que o conteúdo é de domínio público, devem respeitar os direitos reservados de cópia, que protegem os direitos do autor de tirar benefícios comerciais

do seu trabalho. Devem ser informados de que se não o respeitarem estarão a violar leis de protecção dos direitos do autor. Devem ser informados de que não podem copiar material disponível na internet e

apresentá-lo como sendo da sua autoria e que, se o usarem como fontes do seu trabalho, devem incluir referências às localizações do material.

Resultado de Aprendizagem 4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Os formandos devem ser informados do que constitui uma má utilização do e-mail e devem ser desencorajados de:
enviar numerosos e-mails para uma mesma caixa de correio ("spam")
enviar e-mails de conteúdo ofensivo, ameaçador ou provocatório
utilizar, nos seus e-mails em geral, termos de gíria ou calão
utilizar e-mails em cadeia, cuja proliferação se torna exponencial, com formas de propagação semelhantes às dos vírus

Resultado de Aprendizagem 5

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

Abordagem na geração das evidências de avaliação

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

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

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

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

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

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

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

imagem do ecrã mostrando critério para localização de ficheiro

imagem do ecrã mostrando ficheiros salvos em determinada pasta.
imagens do ecrã mostrando detalhes de ficheiros numa pasta

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

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

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

Métodos e instrumentos de avaliação

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

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

- listas de verificação para registo de observações

- listas de verificação de material impresso

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

Necessidades Especiais

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

Referências

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

© **Copyright PIREP 2008**

Este módulo é um esboço para uso apenas pela ANEP e pelas instituições por esta, acreditadas. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director-Geral da ANEP.

3.11. UC HG053002: Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples

Registo da unidade de competência

Titilo da Unidade de Competência	Utilizar aplicações de interface gráfico (GUI) para produção de documentos e folhas de cálculo simples		
Descrição da Unidade de Competência: Após conclusão desta unidade o formando será capaz de elaborar e produzir documentos e folhas de cálculo simples, usando respectivamente uma aplicação de processamento de texto e uma aplicação de folha de cálculo, ambas de interface gráfico			
Código:	UC HG053002	**Nível do QNQP:**	5
Campo:	Habilidades Genéricas	**Subcampo:**	Tecnologias de Informação e Comunicação
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Produzir documentos simples usando um processador de texto de interface gráfico	a) Abri novo documento e inserir texto. b) Realça o texto em documento. c) Reve a ortografia e gramática no documento. d) Imprime documento. e) Nomea, salva e fecha documento. **Evidências Requeridas** *Evidência escrita/prática:* - 2 textos inseridos e impressos (máximo 4 parágrafos), com partes do texto realçado - 1 imagem dos 2 documentos nomeados e salvos em directório/pasta	Texto: letras e números. Realce: tipo, estilo e tamanho de letra/fonte, sublinhado, cor de letra e fundo.
2. Utilizar formas simples de formatação de documentos	a) Abri e edita documento existente b) Formata parágrafos de texto c) Defini parâmetros de página e numerar d) Visualiza página para impressão e) Defini parâmetros de impressão e imprimir documento **Evidências Requeridas** *Evidência escrita/prática:* - 1 Documento impresso (com no máximo 1 página), após edição, correcção e formatação - 1 Documento de 2 páginas impresso, após edição, correcção e formatação	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar p/frente e p/trás, desfazer, refazer, substituir. Formatar: espaçar, alinhar, indentar, fazer tabulação. Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
3. Produzir folhas de cálculo simples usando aplicação de folha de cálculo de interface gráfico	a) Abri nova folha e inserir texto, números e datas. b) Formata conteúdos de celas. (texto, números, datas). c) Marca e visualiza área para impressão. d) Defini parâmetros de impressão e imprimir. e) Nomea, salva e fecha folha de cálculo. **Requisitos de Evidencias** *Evidencia escrita//prática:* - 2 folhas de cálculo inseridas, com conteúdo. formatado, e impressas (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página). - 1 imagem das 2 folhas de cálculo nomeadas e salvas em directório/pasta.	Texto: caracteres alfabéticos e numéricos. Formato de texto: tipo, estilo, tamanho, cor. Formato de números: decimais, percentagens. Formato de datas: ano de 2/4 dígitos, mês numérico/ nominal. Parâmetros: margens, orientação, tamanho de papel, cor, qualidade de impressão.
4. Fazer cálculos e formatações simples em folhas de cálculo	a) Abri a folha existente e editar conteúdo de celas. b) Manusea linhas e colunas e formata celas. c) Introduz fórmulas e funções simples. d) Ajusta aparência (‘layout’) de páginas e numerar. e) Visualiza e imprimir folha de cálculo. **Evidências Requeridas** *Evidencia escrita/oral/prática:* - 1 Folha de cálculo (mínimo 4 linhas e 4 colunas, máximo 1 página), incluindo cálculos aritméticos, e impressa após edição, manuseamento e formatação de celas - 1 Folha de cálculo impressa (máximo de 2 páginas), incluindo fórmulas e funções, e impressa com e sem apresentação de fórmulas utilizadas	Editar: copiar, cortar, colar, mover, apagar, desfazer, refazer, substituir Manusear: Inserir, seleccionar, copiar, apagar e mover. Formato de celas: cor, fundo, bordas. Fórmulas: aritméticas, função soma, função média. Aparência: largura/altura de colunas/linhas.

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

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

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

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

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

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem
As actividades e tarefas atribuídas aos candidatos neste módulo serão de carácter essencialmente prático.

Resultado de Aprendizagem 1
Pretende-se que o formando produza documentos simples e úteis tais como, cartas, memorandos, relatórios ou circulares. Os formandos terão já desenvolvido habilidades de escrever e transmitir ideias, trata-se agora de aplicar características simples de processamento de texto, realçando aspectos principais contidos nos textos.
Uma forma de alcançar este resultado de aprendizagem, poderá ser o de utilizar 2 documentos, sendo um o ponto de partida e outro o texto final pretendido. Um dos documentos contém um simples texto desprovido de qualquer realce, enquanto a outro contém o mesmo texto com o realce pretendido.
As correcções e realces a efectuar no documento inicial serão gradualmente introduzidas conduzindo-o até ao texto final. A vantagem desta abordagem é a de não se desperdiçar tempo na elaboração do conteúdo. O processo de aprendizagem decorrerá no processo de transformação do documento inicial no documento final.
O referido texto deve ser planeado tanto em conteúdo como na forma final. Em termos de conteúdo deverá abordar temas da área de formação dos formandos. Quanto à forma final deverá cobrir todos os elementos do âmbito de aplicação.

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

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

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

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

Os formandos devem aplicar características que realçam a visualização do texto ou partes, nomeadamente seleccionando o tipo, o estilo e o tamanho da letra, a cor, o sublinhado. As características aplicadas deverão estar de acordo com a forma final pretendida ou com os requisitos de estilo das organizações.
O texto pode conter erros de ortografia ou de gramática. Os formandos devem saber utilizar as ferramentas disponíveis num processador de texto para verificar a ortografia e a gramática do texto existente ou inserido e proceder à sua correcção com vista a obtenção do texto final.
Ao salvar novos documentos, devem fazê-lo também de acordo com requisitos pré-estabelecidos, tanto em termos de localização como em termos de nomeação dos documentos. A atribuição de nomes deve permitir identificá-los facilmente em termos de objectivos, conteúdo e autoria.

Resultado de Aprendizagem 2
Pretende-se que o formando saiba aplicar formatos apropriados a parágrafos de texto, dando-lhes o destaque e importância pretendido.
Para alcançar este resultado de aprendizagem, pode-se utilizar 2 documentos, sendo um o ponto de partida e outro o formato final pretendido. Um dos documentos contém um simples texto desprovido de qualquer formatação, enquanto outro contém o mesmo texto já no formato pretendido.
As formatações a efectuar no documento existente serão gradualmente introduzidas conduzindo-o até ao formato final. Este deve cobrir todos os elementos do âmbito de aplicação. Se forem usados 2 documentos, as formatações a operar em cada um deles, devem no seu conjunto cobrir todos os elementos do âmbito de aplicação.
Pode-se atingir este resultado de aprendizagem usando também os requisitos de uma organização para a produção dos seus documentos, expressos da seguinte forma:

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

Os formandos devem saber aplicar transformações a um texto já existente e produzir um texto no formato final pretendido. Para transformar o texto já existente os formandos devem saber usar funções de edição de texto, nomeadamente copiar, cortar, colar, mover, apagar (para frente e para trás), desfazer, refazer e substituir.
Os candidatos devem saber aplicar formatações simples ao texto, nomeadamente o espaçamento de linhas, o alinhamento às margens, o alinhamento em colunas usando tabulação, e o afastamento das margens com suspensão ("indent"). Se o documento tiver mais do que uma página, estas devem ser numeradas.
As características aplicadas deverão estar de acordo com o formato final pretendido ou com os requisitos de estilo das organizações.
Os formandos devem saber visualizar previamente o documento para impressão, ajustar se necessário a sua formatação de página/impressão, nomeadamente margens, orientação do papel, cor e qualidade de impressão e finalmente imprimir.

Resultado de Aprendizagem 3

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

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

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

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

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

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

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

Resultado de Aprendizagem 4

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

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

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

Os formandos devem saber inserir fórmulas simples relacionando células entre si. Nessas fórmulas devem saber utilizar operadores aritméticos ou funções internas simples, como por exemplo, as funções de soma, de média, de

máximo, de mínimo e de contagem. Se for possível podem também iniciar-se na definição de fórmulas com condições.
Os formandos devem saber definir linhas e colunas a serem impressas em todas as páginas, visualizar previamente a folha a imprimir, ajustando a aparência das páginas e numerando-as para posterior impressão

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

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

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

Os formandos devem produzir documentos ou folhas de cálculo mostrando cada um dos elementos listados no âmbito de aplicação. Se necessário podem produzir mais do que um documento ou folha de cálculo para evidenciar toda a gama de formatos.
Quando a evidência prática for um comportamento ou uma acção, devem os tutores usar uma lista de verificação ("checklist") para anotação de observações efectuadas. Esta lista deve cobrir todos os aspectos constantes no âmbito de aplicação A avaliação basear-se-á nesta lista de verificação. Por exemplo, podem ser usadas listas de verificação na avaliação de:

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

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

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

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

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

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

Métodos e instrumentos de avaliação

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

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

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

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

Necessidades Especiais

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

Referências

1. ICT 1" e "ICT 2 – Unit Ref: U2003205 – Botswana
2. Word process a simple document. BOTA ID Code 00031.01.01 – Botswana
3. Use a Graphical User Interface (GUI)-based word processor to create and edit documents. SAQA US ID 116938 – South Africa
4. Use a Graphical User Interface (GUI)-based word processor to format documents. SAQA US ID 117924 – South Africa
5. Use a Graphical User Interface (GUI)-based presentation application to create and edit slide presentations. SAQA US ID 116933 – South Africa
6. Use a Graphical User Interface (GUI)-based spreadsheet application to create and edit spreadsheets. SAQA US ID 116937 – South Africa

© **Copyright PIREP 2008**

Este módulo é um esboço para uso apenas pela ANEP e pelas instituições por esta, acreditadas. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director-Geral da ANEP.

4. UNIDADES DE COMPETÊNCIA VOCACIONAIS OBRIGATÓRIAS

4.1. UC SSS035154261 Planificar e orçamentar actividades administrativas e de gestão no Sector da Saúde

Registo da unidade de competência

Título da Unidade de Competência	Planificar e orçamentar actividades administrativas e de gestão no Sector da Saúde		
Descrição da Unidade de Competência: No final do módulo, o estudante será capaz de planificar e orçamentar as acções administrativas e de gestão necessárias para implementação das políticas e planos sectoriais de acordo com as metodologias definidas pelo Ministério de Planificação e Desenvolvimento.			
Código:	UC SSS035154261	**Nível do QNQP**	5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Identificar o contexto da planificação em saúde	a) Identifica os objectivos, estrutura e funcionamento do SNS e os seus diferentes níveis operacionais. b) Identifica a visão missão e os princípios orientadores do MISAU. c) Descreve o organograma do sector público da saúde e as suas características gerais. d) Caracteriza as políticas e planos gerais do Sector da Saúde de desenvolvimento e luta contra a pobreza, as políticas e planos e os seus princípios fundamentais. e) Identifica, objectivos específicos para a área de administração e gestão das instituições de saúde f) Explica as relações entre as diferentes funções dos gestores/administradores com as diferentes instituições do SNS. **Evidências requeridas** ***Evidencias escrita/oral*** O formando descreve a relações entre as diferentes funções dos gestores/administradores com as diferentes instituições do SNS	• Ao compulsar o campo da planificação em saúde através dos instrumentos concebidos pelo Governo nesta unidade de competências importa discutir sobre: • Estrutura organizacional do SNS e seu funcionamento. • Princípios gerais do SNS. • Níveis de prestação de cuidados de saúde (primário, secundário, terciário…). • Caracterização técnica, funções específicas e classificação das instituições do SNS. • Planificação em Saúde- Considerações Gerais. • Importância da planificação na Saúde. • Os conceitos Básicos de Planificação. • Tipologia de Planificação. • Calendário do ciclo de planificação no contexto dos níveis de gestão do sector de saúde, seus aspectos e a finalidade da planificação em saúde. • Instrumentos de Planificação.

	Evidência prática • Numa situação simulada o formando apresenta um organograma do sector de saúde.	• Cenário Fiscal de Médio Prazo (CFMP)- Etapas da elaboração do CFMP. • Orçamento do Estado(Receitas e Despesas) • Planeamento e gestão esteratégica. • Estratégia nas organizações hospitalares. • Produtos/serviços e clientes. • Análise do ambiente interno, analise do ambiente externo. • Os objectivos, estrutura e funcionamento (missão e visão) do SNS e os seus diferentes níveis operacionais. • O organograma do sector público da saúde e as suas características gerais relativamente a rede sanitária, pessoal, actividades desenvolvidas, serviços prestados e recursos financeiros a nível central e descentralizado. • Princípios e regras gerais de elaboração de orçamento do Estado. • Processo de elaboração de um plano. • Passos a ter em conta no processo de planificação. • Instrumentos concretos para a preparação das propostas Orçamentais e Investimento. • Instruções para o preenchimento dos Modelos de Elaboração de Orçamento. • Objectivos específicos para a área de administração e gestão das instituições de saúde nos principais planos estratégicos do MISAU e nos planos sectoriais. • A relação entre as diferentes funções dos gestores e ou administradores com as diferentes instituições e órgãos do SNS. • Planificação estratégica, programas, projectos e actividades.

2. Aplicar técnicas de recolha, organização e tratamento de dados à disposição do SNS.	a) Define os conceitos chave do sistema de informação no âmbito da saúde e suas ligações com o ciclo de planificação em saúde. b) Enumera e caracteriza as principais fontes de dados c) Explica as técnicas de organização da informação e o funcionamento do SIS. d) Recolhe dados pertinentes a partir de relatórios e dados existentes; e) Aplica programas informáticos para o tratamento da informação, actualização e apresentação de dados. f) Reconhece as etapas do envio do fluxo da informação que permitem cumprir com o calendário da planificação. g) Identifica e justifica erros no registo e agregação dos dados **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando recolhe dados pertinentes a partir de relatórios e dados existentes e reconhece as etapas do envio do fluxo da informação que permitem cumprir com o calendário da planificação. **Evidência prática** Numa situação real o estudante • Reconhece as etapas do envio do fluxo da informação que permitem cumprir com o calendário da planificação. • Identifica erros no registo e agregação dos dados, aplicando critérios de qualidade e descrevendo as causas de imprecisão	O estudo das técnicas de recolha, analise, organização, tratamento e interpretação da dados à disposição do SNS, procedentes do SIS e outros sub-sistemas (as fontes locais (municipais, distritais, provinciais e das USs) pressupõe a compreensão: ▪ Os conceitos chave do sistema de informação no âmbito da saúde e suas ligações com o ciclo de planificação em saúde ▪ As principais fontes de dados para obter informação em cada uma das áreas do sector da saúde e as variáveis a obter de cada uma delas. ▪ Os instrumentos para a colheita e agregação de dados. ▪ Processamento, análise de dados e Indicadores de Saúde. ▪ As técnicas de organização da informação e o funcionamento do SIS. ▪ Programas informáticos para o tratamento de dados, actualização, interpretação e apresentação da informação. ▪ As etapas do envio e do fluxo da informação que permitem cumprir com o calendário do ciclo de planificação em contexto dos níveis de garotão em Saúde. ▪ Uso de infirmação para a tomada de decisões.
3. Calcular indicadores de saúde	a) Descreve os indicadores fundamentais para a análise de informação. b) Extrai dados do SIS e outras fontes de informação de saúde aplicando procedimentos ou metodologias estabelecidas.	Nesta unidade de competências importa debruçar sobre o processo de calcular de indicadores de saude para a tomada de decisões e seguimento de planos de intervenção.

	c) Identifica e calcula os indicadores mais apropriados seguindo indicações e/ou procedimentos estabelecidos. d) Comparar os valores dos indicadores com metas e resultados definidos em planos de actividades de modo a identificar o estado de funcionamento das áreas administrativas nas instituições de saúde. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** **Evidência prática** Em uma situação real ou simulada devidamente caracterizadade planos de actividades: • Elabora os dados cumulativos a partir da informação disponível, segundo a periodicidade requerida; • Reporta as incongruências da informação; • Calcula os indicadores estabelecidos para os resultados e objectivos definidos ao seu nível.	▪ Indicadores fundamentais para a análise de informação. ▪ Extracção de dados do SIS e outras fontes de informação de saúde aplicando procedimentos ou metodologias estabelecidas ▪ Identifica e calcula os indicadores vitais mais apropriados seguindo indicações e/ou procedimentos estabelecidos na produção hospitalar.
4. Identificar problemas e necessidades no âmbito da administração e gestão em saúde	a) Descreve e aplica técnicas de identificação de problemas e necessidades (Árvore de problemas, métodos FOFA ou DELFOS -Delphi-, entre outros) no sector saúde. b) Identifica critérios que permitem priorizar os problemas e necessidades de saúde. c) Elabora relatórios específicos de identificação de problemas e necessidades dos serviços no âmbito administrativo como início do processo de planificação. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente identificada: • Identifica problemas relativos a administração e gestão;	Para o formando estar dotado de conhecimento para Identificar problemas e necessidades no âmbito da administração e gestão em saúde a partir da análise da informação, o mesmo deve conhecer: • Técnicas de identificação de problemas e necessidades (Árvore de problemas, métodos FOFA ou DELFOS -Delphi-, entre outros) no sector saúde. • Critérios que permitem priorizar os problemas e necessidades de saúde. • Relatórios específicos de identificação de problemas e necessidades dos serviços no âmbito administrativo como início do processo de planificação.

	• Propõe soluções analisando a informação disponível.	
5. Analisar e estabelecer as actividades prioritárias	a) Define actividades pertinentes para ultrapassar os problemas e necessidades identificadas de forma a reverter as tendências encontradas. b) Define as actividades que têm cabimento orçamental dentro das diferentes fontes de financiamento. c) Executa as actividades de planificação observando as atitudes regulamentarmente estabelecidas. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando identifica os grupos alvo prioritários na saúde e os critérios para priorizar actividades. **Evidência prática** **Numa situação simulada o formando** elabora relatórios segundo os modelos ou procedimentos estabelecidos de acordo com as especificações das informações recolhidas e definidas.	O estudo das actividades prioritarias orientadas a dar respostas aos problemas identificados na área de administração e gestão nas instituições de saúde, requer a compreensão de: ▪ Grupos alvo prioritários na saúde e os critérios para priorizar actividades. ▪ Cabimento orçamental dentro das diferentes fontes de financiamento.
6. Identificar e orçamentar necessidades de recursos humanos	a) Caracteriza as possíveis fontes de financiamento do sector da saúde e de sua instituição. b) Determina o custo de cada recurso e distribui por fontes de financiamento. c) Desagrega as actividades, segundo o classificador económico, atribuindo a cada actividade a rubrica e sub-rúbrica correspondente. d) Elabora o orçamento de actividades dos planos de saúde organizado por sub-rúbricas e rúbricas. e) Utiliza os suportes informáticos estabelecidos para elaboração de orçamentos e/ou programas **Evidências requeridas**	Para a aquisição de habilidades na Identificação e orçamentação de necessidades de recursos humanos, pois no SNS, o sistema ainda não dispõe de recursos humanos em numero e categorias suficientes para cobrir as necessidades do País, materiais, de tempo e informação para a implementação de actividades contidas em planos das instituições de saúde o formando devera saber: • Identifica os recursos humanos, materiais e de espaço requeridos para a implementação dos planos.

	Evidências escritas/orais O formando identifica os recursos humanos, materiais e de espaço requeridos para a implementação dos planos. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada com informação bancária de uma instituição de saúde: a) Elabora Mapas de reconciliação bancária, com rigor e precisão. b) Elabora relatórios dos resultados obtidos.	• Caracteriza as possíveis fontes de financiamento do sector da saúde e de sua instituição. • Determina o custo de cada recurso e distribui por fontes de financiamento • Elabora o orçamento de actividades dos planos de saúde organizado por rúbricas e sub-rúbricas.
7. Elaborar e justificar os planos das actividades da área de administração e gestão	a) Formula objectivos para instituições de saúde no contexto de hipotéticos planos da entidade. b) Relaciona as actividades com os objectivos estratégicos do sector para conferir sua ligação às políticas sectoriais. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de elaboração de planos de actividades, propõe: • Objectivos gerais, específicos e resultados das intervenções/actividades, com lógica e realismo; • Metas a serem alcançadas; • Indicadores que permitam avaliarem o grau de cumprimento das metas; • Justificação da proposta; • Cronograma de implementação de actividades. • Elaborado um plano hipotético	O estudo dos planos das actividades da área de administração e gestão de acordo com as metodologias do sector da saúde. requer a compreensao de: • Objectivos para instituições de saúde no contexto de hipotéticos planos da entidade. • Actividades com os objectivos estratégicos do sector para conferir sua ligação às políticas sectoriais

SSS035154261 Planificar e orçamentar acções administrativas e de gestão no Sector da Saúde.

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 90 horas
O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospitalar. O tempo total estimado para este módulo é de 90 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalho autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo
Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais Planificaçao e orçamentaçao de acções administrativas e de gestão no Sector da Saúde. Esta experiência vai permitir que os formandos sejam capazes de planificar e orçamentar as acções administrativas e de gestão necessárias para implementação das políticas e planos sectoriais.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem
Os formandos aprendem de forma prática sobre Planificar e orçamentar acções administrativas e de gestão no Sector da Saúde**,** desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, planificar e orçamentar acções administrativas e de gestão no Sector em instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 1: **Identificar o contexto da planificação em saúde através dos instrumentos concebidos pelo Governo.** (Nº de horas estimado 10 horas). Os formandos devem identificar os objectivos, estrutura e funcionamento (missão e visão) do SNS e os seus diferentes níveis operacionais, caracterizar os planos gerais de desenvolvimento e luta contra a pobreza, as políticas e planos do Sector da Saúde e os seus princípios fundamentais e estabelecer as relações entre as diferentes funções dos gestores/administradores com as diferentes instituições do SNS.

Resultado de Aprendizagem 2: Aplicar técnicas de recolha, organização e tratamento de dados à disposição do SNS, procedentes do SIS e outras fontes locais (municipais, distritais, provinciais e das USs). (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem saber definir os conceitos chave do sistema de informação no âmbito da saúde e suas ligações com o ciclo de planificação em saúde enumerar as principais fontes de dados para obter informação em cada uma das áreas do sector da saúde e as variáveis a obter de cada uma delas e reconhecer as etapas do envio do fluxo da informação que permitem cumprir com o calendário da planificação.

Resultado de Aprendizagem 3: Calcular indicadores de saúde para tomada de decisões e seguimento de planos de intervenção. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem descrever os indicadores fundamentais para a análise de informação, extrair dados do SIS e outras fontes de informação de saúde aplicando procedimentos ou metodologias estabelecidas, identificar e calcular os indicadores mais apropriados seguindo indicações e/ou procedimentos estabelecidos.

Resultado de Aprendizagem 4: Identificar problemas e necessidades no âmbito da administração e gestão em saúde a partir da análise da informação. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem descrever e aplicar técnicas de identificação de problemas e necessidades (Árvore de problemas, métodos FOFA ou DELFOS -Delphi-, entre outros) no sector saúde, identificar critérios que permitem priorizar os problemas e necessidades de saúde.

Resultado de Aprendizagem 5: Analisar e estabelecer as actividades prioritárias orientadas a dar resposta aos problemas identificados na área de administração e gestão nas instituições de saúde. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem definir actividades pertinentes para ultrapassar os problemas e necessidades identificadas de forma a reverter as tendências encontradas, identificar os grupos alvo prioritários na saúde e os critérios para priorizar actividades e executar as actividades de planificação observando as atitudes regulamentarmente estabelecidas.

Resultado de Aprendizagem 6: Identificar e orçamentar necessidades de recursos humanos, materiais, de tempo e informação para a implementação de actividades contidas em planos das instituições de saúde. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem identificar os recursos humanos, materiais e de espaço requeridos para a implementação dos planos, determinar o custo de cada recurso e distribui por fontes de financiamento, elabora o orçamento de actividades dos planos de saúde organizado por sub-rúbricas e rúbricas de forma a garantir uma gestão eficiente da unidade sanitária.

Resultado de Aprendizagem 7: Elaborar e justificar os planos das actividades da área de administração e gestão de acordo com as metodologias do Sector da Saúde. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem formular objectivos para instituições de saúde no contexto de hipotéticos planos da entidade e relacionar as actividades com os objectivos estratégicos do sector para conferir sua ligação às políticas sectoriais

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre o conceito de Planificação, os objectivos, estrutura e funcionamento (missão e visão) do SNS e os seus diferentes níveis operacionais, organograma do sector público da saúde e as suas características gerais relativamente a rede sanitária, pessoal, actividades desenvolvidas, serviços prestados e recursos financeiros a nível central e descentralizado.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre os conceitos chave do sistema de informação no âmbito da saúde e suas ligações com o ciclo de planificação em saúde, as principais fontes de dados para obter informação em cada uma das áreas do sector da saúde e as variáveis a obter de cada uma delas e técnicas de organização da informação e o funcionamento do SIS.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre Indicadores fundamentais para a análise de informação, técnicas de extracção de dados do SIS e outras fontes de informação de saúde aplicando procedimentos ou metodologias estabelecidas e como identificar e calcular os indicadores mais apropriados seguindo indicações e/ou procedimentos estabelecidos

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre Técnicas de identificação de problemas e necessidades (Árvore de problemas, métodos FOFA ou DELFOS -Delphi-, entre outros) no sector saúde e Critérios que permitem priorizar os problemas e necessidades de saúde.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre Grupos alvo prioritários na saúde e os critérios para priorizar actividades e cabimento orçamental dentro das diferentes fontes de financiamento.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre como identificar os recursos humanos, materiais e de espaço requeridos para a implementação dos planos, como caracterizar as possíveis fontes de financiamento do sector da saúde e de sua instituição e elaborar o orçamento de actividades dos planos de saúde organizado por sub-rúbricas e rúbricas.

Resultado de Aprendizagem 7

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre os objectivos para instituições de saúde no contexto de hipotéticos planos da entidade e actividades com os objectivos estratégicos do sector para conferir sua ligação às políticas sectoriais.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1. Cumbi, G. (2012). *Guião de planificação distrital, Parte I e Parte II*. DPS de Cabo Delgado. MISAU/DPC.
2. Leal da Costa, F. (2005). *Efectividade e eficiência: médicos, gestores, informação e bom senso*. Recuperado de http://gos.ensp.unl.pt/sites/gos.ensp.unl.pt/files/vtematicon5_03-2005.pdf
3. Chiavenato, I. (2004). *Introdução à Teoria Geral da Administração* (7ª ed.). Ed. Campus.
4. Ministério da Saúde, MISAU/DPC. (2009). *Curso integrado de planificação, monitoria e avaliação e sistemas de informação em saúde*.

5. De Toni, J. (2003). *Planejamento e elaboração de projectos*. Porto Alegre. Recuperado de http://pt.scribd.com/doc/69314099/Manual-Plane-Jam-en-To-e-Elaboração-de-Projectos
6. Programa HISP. (2006). *Manual de formação em sistemas de informação*.
7. Ministério da Saúde, MISAU. (1994). *Manual do SIS*.
8. Ministério da Saúde, MISAU/DPC. (2009). *Curso integrado de planificação, monitoria e avaliação e sistemas de informação em saúde*.
9. Global Fund. (2004). *Monitoring and evaluation toolkit: HIV/AIDS, tuberculosis, and malaria*.
10. Ministério da Saúde, PNCM. (2009). *Plano de monitoria e avaliação nacional da prevenção e controlo da malária 2010-2014*.
11. Ministério da Saúde, MISAU/DPS Cabo Delgado. (2012). *Plano provincial de recursos humanos da província de Cabo Delgado 2012-2022*.
12. Ministério da Saúde, MISAU. (2021). *Política de saúde e a estratégia de implementação* (Resolução n.º 13-2021, de 16 de abril).
13. Ministério da Saúde, MISAU/DPC. (2012). *Revisão do sector saúde*.

© **Copyright ANEP 2026**

Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

4.2. UC SSS035155261 Gerir recursos humanos em Instituições de Saúde

Registo da unidade de competência

Título da Unidade de Competência	Gerir recursos humanos em Instituições de Saúde**.**		
Descrição da Unidade de Competência: Após conclusão com êxito desta unidade de competência o formando será capaz de gerir pessoas nas instituições de saúde procurando sua motivação e envolvimento no trabalho de acordo com a legislação laboral em vigor para cumprimento dos objectivos e planos definidos.			
Código:	UC SSS035155261	**Nível do QNQP**	5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Analisar a organização dos recursos humanos e o comportamento das pessoas nas instituições de saúde.	a) Distingue a estrutura organizacional e funcional de diferentes tipologias de instituições de saúde. b) Descreve a estrutura organizativa dos diferentes serviços e sectores nas instituições de saúde com os recursos humanos necessários para cumprimento dos objectivos definidos. c) Elabora organogramas de diferentes tipos de instituições de saúde. d) Descreve as funções e os objectivos da gestão de recursos humanos nas instituições de saúde. e) Identifica a organização formal e informal das instituições de saúde especificando as relações hierárquicas, funcionais e informais envolvidas. f) Explica o comportamento humano nas instituições de saúde. g) Enumera as normas de asseio e aprumo dos funcionários que garantam uma imagem de respeito com os utentes. **Evidências requeridas** *Evidencias escrita/oral* O formando descreve a estrutura organizacional de diferentes serviços e sectores nas instituições de saúde, as funções e os objectivos da gestão de recursos humanos nas instituições de saúde.	1. Ao compulsar sobre o campo de recursos humanos em saúde, nesta unidade de competências importa discutir sobre: ▪ Organização, processos de trabalho em ambiente de permanente mutação em saúde. ▪ Getão de pessoas a partir de uma visão sistémica. ▪ Criatividade e Inovação. ▪ Importância dos recursos humanos nas instituições de saúde. ▪ Funções da gestão de recursos humanos. ▪ Comportamento humano nas instituições de saúde. ▪ Estrutura formal e informal nas instituições de saúde. ▪ Asseio e aprumo dos funcionários.

	Evidência prática Numa situação simulada o formando apresenta o organigrama dos diferentes serviços e sectores de saúde.	
2. Aplicar técnicas de liderança para dinamizar o trabalho das equipas nas instituições de saúde.	a) Identifica as responsabilidades de um líder e os modelos de liderança padronizados na gestão de RH nas instituições de saúde. b) Utiliza técnicas de liderança para promover o trabalho em equipa, facilitando as sinergias. c) Valoriza a importância do trabalho em equipa como a soma de vontades para alcançar objectivos e metas. d) Aplica técnicas de organização do trabalho em equipa de modo a atingir resultados esperados segundo planos e programas definidos. e) Interpreta os diferentes procedimentos para gerir conflitos, indicando as vantagens e desvantagens próprias de cada um. f) Identifica e aplica estratégias e acções de comunicação interpessoal nas instituições de saúde, esclarecendo as suas consequências e efeitos sobre o clima organizacional. Evidências requeridas <u>*Evidências escritas/orais*</u> O formando identifica os objectivos da instituição e resultados esperados, enumera e descreve tarefas e responsabilidades de uma unidade ou sector. Evidência prática ▪ Numa situação real ou simulada, devidamente caracterizada, de actuação como líder de uma equipa de trabalho: ▪ Transmite instruções de forma clara. ▪ Aplica técnicas de organização do trabalho em equipa. ▪ Dirige, anima e participa procurando a participação de todas as pessoas. ▪ Analisa situação conflituosa e avalia os problemas derivados da não resolução. ▪ Identifica as possíveis mudanças para evitar conflitos na equipa.	O estudo da liderança e gestão de equipas de trabalho, pressupõe a compreensão de: Conceito e tipos de liderança e comportamentos. Ideias de um líder. Funções do líder. Liderença e desenvolvimento de equipe de saúde. Conceito de trabalho em equipa. Vantagens do trabalho em equipa. Técnicas e competências pessoais e sociais necessárias para trabalhar em equipa. Comunicação como estratégia de gestão. Gestão de equipas de trabalho. Gestão de conflitos. Técnicas de resolução de evasão de conflitos. Gestão de mudanças. Aplicação de técnicas de comunicação no ambiente de trabalho. Direcção e organização de reuniões. Promoção da ética deontológica que orienta o exercício correcto da profissão.

3. Analisar as técnicas de motivação que favorecem um desempenho eficaz	a) Interpreta as directrizes da Reforma do Sector Público relacionadas com a gestão de motivação de RH. b) Aplica as principais técnicas e estratégias de modo a promover a efectividade da equipa de trabalho c) Identifica as condições de trabalho e salariais (salários, incentivos e outros) e as atitudes pessoais (empatia, respeito, imparcialidade, sigilo profissional e outras) para melhorar a integração dos membros da equipa (incluído o líder da equipa). d) Valoriza a importância do reconhecimento publico dos êxitos do desempenho dos membros de uma equipa de trabalho de modo a acrescentar a motivação da mesma. **Evidências requeridas** *Evidências escritas/orais* O formando interpreta as directrizes da Reforma do Sector Público relacionadas com a gestão de motivação de RH; Evidência prática Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada: ▪ Aplica técnicas de motivação. ▪ Adopta atitudes relacionais de respeito da privacidade e sigilo profissional ao corrigir as atitudes e actuações de comportamentos errados na prestação de serviços de saúde.	2. Nesta unidade de competências importa debruçar sobre o processo de motivação de recursos humanos, considerando: ▪ Gestão de desempenho de pessoal. ▪ Motivação e teorias da motivação. ▪ Condições de trabalho: factores de motivação e desmotivação. ▪ Benefícios sociais dos funcionários. ▪ Tipologia da motivação numa equipa. ▪ Delegação como instrumento de motivação.
4. Reconhecer os procedimentos de monitoria e avaliação do desempenho profissional	a) Descreve os procedimentos estabelecidos e a metodologia de controlo da assiduidade e efectividade e desempenho (sistema de gestão de desempenho na Administração Pública – SIGEDAP) do pessoal. b) Elabora mapas de efectividade do pessoal para efeitos de fixação de abonos e descontos. **Evidências requeridas** *Evidências escritas/orais* O formando descreve os procedimentos e a metodologia de controlo da assiduidade e efectividade e desempenho do pessoal.	O estudo da monitoria e avaliação de recursos humanos, pressupõe, nesta unidade de competências o debate sobre: ▪ Controlo de assiduidade e efectividade do pessoal: mapas de efectividade. ▪ Factores do desempenho humano. ▪ Avaliação do desempenho do pessoal. Formas e técnicas de avaliação. ▪ Monitoria, medição e avaliação do desempenho humano.

	Evidência prática Numa situação real ou simulada, devidamente caracterizada, analisa as tarefas e responsabilidades próprias ao seu nível de execução.	▪ Mecanismos para avaliar o desempenho dos funcionários: SIGEDAP (Avaliação de desempenho) supervisões.
5. Identificar necessidades de formação de recursos humanos em Instituições de Saúde.	a) Descreve as actividades e as tarefas próprias do posto de trabalho do pessoal sob a sua responsabilidade nas instituições de saúde. b) Aaplica os procedimentos e ferramentas para a detecção das necessidades de formação do pessoal sob a sua responsabilidade nas instituições de saúde. **Evidências requeridas** <u>*Evidências escritas/orais*</u> O formando faz a descrição das actividades e tarefas do pessoal de um determinado sector ou unidade de saúde. Evidência prática Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada: ▪ Identifica as necessidades de formação do pessoal sob a sua responsabilidade. ▪ Aplica processos estabelecidos de formação contínua segundo as necessidades identificadas.	O estudo da formação contínua (FC) de recursos humanos (RH) na Saúde, requer a compreensão de: ▪ Significado e formas de FC. ▪ identificação de necessidades em FC. ▪ Programação, implementação e avaliação de resultados de FC. ▪ Regulamento da Formação Contínua no sector de saúde.

SSS035155261 Gerir recursos humanos em Instituições de Saúde

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 120 horas
O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com a experiência de trabalho hospitalar. O tempo total estimado para este módulo é de 120 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalho autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo
Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de gestão de recursos humanos em instituições de saúde, de modo a desenvolver competências práticas, habilidades de liderança e gestão hospitalar. Esta experiência vai permitir que os formandos tenham contacto com sector de recursos humanos, contribuindo para o bom funcionamento das instituições de saúde e, consequentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos pacientes.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem
Os formandos aprendem de forma prática sobre gestão de recursos humanos, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de liderança e tomada de decisão no campo de recursos humanos em instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 1: **analisar a organização dos recursos humanos e o comportamento das pessoas nas instituições de saúde** (Nº de horas estimado 25 horas). Os formandos devem descrever sobre importância dos recursos humanos nas instituições de saúde, funções da gestão de recursos humanos, comportamento humano nas instituições de saúde, estrutura formal e informal nas instituições de saúde e sobre asseio e aprumo dos funcionários.

Resultado de Aprendizagem 2: aplicar técnicas de liderança para dinamizar o trabalho das equipas nas instituições de saúde (Nº de horas estimado: 25 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre conceito e tipos de liderança e comportamentos, ideias de um líder, funções do líder, conceito de trabalho em equipa, vantagens do trabalho em equipa, técnicas e competências pessoais e sociais necessárias para trabalhar em equipa, comunicação como estratégia de gestão, gestão de equipas de trabalho, gestão de conflitos, técnicas de resolução de evasão de conflitos, gestão de mudanças, aplicação de técnicas de comunicação no ambiente de trabalho, direcção e organização de reuniões e promoção da ética deontológica que orienta o exercício correcto da profissão.

Resultado de Aprendizagem 3: analisar as técnicas de motivação que favorecem um desempenho eficaz de pessoas e equipas de trabalho nas instituições de saúde (Nº de horas estimado: 25 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre motivação e teorias da motivação, condições de trabalho: factores de motivação e desmotivação, benefícios sociais dos funcionários, tipologia da motivação numa equipa e delegação como instrumento de motivação.

Resultado de Aprendizagem 4: reconhecer os procedimentos de monitoria e avaliação do desempenho profissional estabelecidos na Função Pública o no Sector da Saúde (Nº de horas estimado: 25 horas)**.** Os

formandos devem aprender sobre controlo de assiduidade e efectividade do pessoal: mapas de efectividade, factores do desempenho humano, avaliação do desempenho do pessoal, formas e técnicas de avaliação, monitoria, medição e avaliação do desempenho humano, mecanismos para avaliar o desempenho dos funcionários: SIGEDAP (Avaliação de desempenho) supervisões.

Resultado de Aprendizagem 5: identificar necessidades de formação de recursos humanos em Instituições de Saúde (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre significado e formas de formação contínua, identificação de necessidades em formação contínua, programação, implementação e avaliação de resultados de formação contínua e sobre regulamento da formação contínua no sector de saúde.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre importância dos recursos humanos nas instituições de saúde, funções da gestão de recursos humanos, comportamento humano nas instituições de saúde, estrutura formal e informal nas instituições de saúde e sobre asseio e aprumo dos funcionários.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre conceito e tipos de liderança e comportamentos, ideias de um líder, funções do líder, conceito de trabalho em equipa, vantagens do trabalho em equipa, técnicas e competências pessoais e sociais necessárias para trabalhar em equipa, comunicação como estratégia de gestão, gestão de equipas de trabalho, gestão de conflitos, técnicas de resolução de evasão de conflitos, gestão de mudanças, aplicação de técnicas de comunicação no ambiente de trabalho, direcção e organização de reuniões e promoção da ética deontológica que orienta o exercício correcto da profissão.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre motivação e teorias da motivação, condições de trabalho: factores de motivação e desmotivação, benefícios sociais dos funcionários, tipologia da motivação numa equipa e delegação como instrumento de motivação.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre controlo de assiduidade e efectividade do pessoal: mapas de efectividade, factores do desempenho humano, avaliação do desempenho do pessoal, formas e técnicas de avaliação, monitoria, medição e avaliação do desempenho humano, mecanismos para avaliar o desempenho dos funcionários: SIGEDAP (Avaliação de desempenho) supervisões.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre significado e formas de formação contínua, identificação de necessidades em formação contínua, programação, implementação e avaliação de resultados de formação contínua e sobre regulamento da formação contínua no sector de saúde.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências bibliográficas

1. Almeida, P. (2006). A gestão baseada na lógica das competências. *Revista DIRIGIR – Instituto do Emprego e Formação Profissional*, abr./maio/jun., 3–8.
2. Araújo, L. (2006). *Gestão de pessoas: Estratégias e integração organizacional*. Atlas.
3. Caetano, A., Caetano, S., & Vala, J. (s.d.). *Gestão de recursos humanos: Contextos, processos e técnicas*. H Editora.
4. Carbone, P., et al. (2005). *Gestão por competências: Um modelo avançado de gestão de pessoas* (pp. 25–43). Gente.
5. Davel, E. (2001). *Gestão de pessoas e subjetividade*. Atlas.
6. Fleury, M. T. L., & Fernandes, B. H. R. (2007). Modelo de gestão por competência: Evolução e teste de um sistema. *Revista Análise*, 18(2), 103–122.
7. Lacombe, B., & Albuquerque, L. (2008). Avaliação e mensuração de resultados em gestão de pessoas: Um estudo com as maiores empresas instaladas no Brasil. *Revista de Administração da USP*, 43(1), 5–16.
8. Mascarenhas, A. (2008). *Gestão estratégica de pessoas: Evolução, teoria e crítica*. Cengage Learning.
9. Ministério da Saúde. (2012). *Plano provincial de recursos humanos da província de Cabo Delgado 2012–2022*. MISAU/DPS Cabo Delgado.
10. Ruas, R., et al. (2005). *Os novos horizontes da gestão: Aprendizagem organizacional e competências*. Bookman.
11. Tavares, S, Vueira,Jr. (2009) A gestão do conhecimento e sua utilização no envolvimento de funcionários para a melhoria do processo de recrutamento e selecção em contactcenter. Ver. Gestão Industrial. UTFPR. Ponta Grossa, v5, p. 105-122.

© Copyright ANEP 2026

Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

4.3. UC SSS035156221 Gerir administrativamente recursos humanos no sector da saúde.

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Gerir administrativamente recursos humanos no sector da saúde		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo o estudante conhecerá a legislação relativa à gestão de RH, e será capaz de realizar os procedimentos administrativos relativos à gestão dos RH para actualizar processos do arquivo de cadastro de pessoal; aplicar o sistema de carreiras profissionais e processar salários conforme a legislação vigente.			
Código:		**Nível do QNQP**	5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Descrever o sistema de gestão documental dos Recursos Humanos e aplicar a legislação relativa ao mesmo.	a) Descreve os objectivos principais do Sistema Nacional de Gestão de Recursos Humanos. b) Interpreta e aplica a legislação relativa ao Sistema Nacional de Gestão de Recursos Humanos. c) Explica a legislação Nacional e as Normas do Sector que definem os deveres e direitos dos funcionários. d) Descreve e implementa os procedimentos de gestão do pessoal definidos no Estatuto Geral dos Funcionários e Agentes do Estado (EGFAE). e) Caracteriza as diferentes situações administrativas dos funcionários em relação ao quadro e os regimes especiais de actividade. f) Descreve os sistemas de cadastro de pessoal existentes e identifica os dados necessários para o registo em cada um deles. g) Elabora relatórios estatísticos de pessoal a partir dos dados contidos no cadastro. h) Elabora a documentação correspondente aos actos administrativos relativos a gestão de recursos humanos que tem impacto orçamental. i) Calcula o impacto orçamental dos recursos humanos a partir das previsões da evolução do quadro do pessoal. j) Aplica as técnicas de arquivo convencional e informático dos processos individuais do	Ao compulsar sobre o campo do sistema de gestão documental dos RH e aplicar a legislação relativa ao mesmo, nesta unidade de competências importa discutir sobre: ▪ Classificação dos funcionários. Sistema de carreiras e remunerações no sector da saúde: deveres e direitos dos funcionários. ▪ Regulamentação relativa aos Recursos Humanos. ▪ O enquadramento conceptual da carreira profissional: desenvolvimento profissional; ocupação profissional; sequência de trabalho/funções ao longo da vida; sequência de experiências profissionais ao longo da vida. ▪ Actos administrativos com impacto orçamental: beneficiários e cálculo do impacto orçamental. ▪ Dimensionamento do pessoal: elaboração de quadros e de mapas de necessidades de pessoal.

	pessoal, utilizando os sistemas de classificação, codificação e armazenamento. Evidências requeridas *Evidencias escrita/oral* O formando descreve a estrutura organizacional de diferentes serviços e sectores nas instituições de saúde, as funções e os objectivos da gestão de recursos humanos nas instituições de saúde. Evidência prática Numa situação simulada o formando apresenta o organigrama dos diferentes serviços e sectores de saúde.	
2. Realizar procedimentos administrativos em gestão de Recursos Humanos nas instituições de saúde utilizando aplicativos informáticos	a) Descreve e explica o Sistema de Carreiras Profissionais e Remunerações de Moçambique b) Elabora os documentos do expediente sobre gestão de pessoal:. Evidências requeridas *Evidências escritas/orais* O formando elabora os documentos do expediente sobre gestão de pessoal: pareceres, guias de marcha, notas, propostas, despachos, atestados médicos de hospitalização, declarações, circulares, ordens de serviços, memorandos, ofícios, publicações, avisos, procedimentos disciplinares/contencioso. Evidência prática Numa situação real ou simulada, devidamente caracterizada, de actuação como líder de uma equipa de trabalho: ▪ Elabora planos de actividades, escalas de serviço e planos de férias respeitando o código laboral vigente e tendo em conta os princípios de boas práticas de gestão do tempo.	O sistema de carreiras inclui ss condições de acesso, o desenvolvimento da carreira profissional, sistema de remunerações e pensões e a legislação disciplinar Documentos e pareceres de gestão de pessoal incluem (guias de marcha, notas, propostas, despachos, atestados médicos de hospitalização, declarações, circulares, ordens de serviços, memorandos, ofícios, publicações, avisos, procedimentos disciplinares/contenciosoExpedientes de promoção, progressão, ingresso, nomeação, equivalência, homologação, transferência, comissão de serviço, declaração de efectividade e outros, e para sua publicação na Imprensa Nacional quando proceder, processos disciplinares, contagem de tempo de serviço, processos de cessação de relação de trabalho: reforma, aposentação, benefícios/subsídios e pensões, contagem de tempo de serviço) O estudo os procedimentos administrativos do pessoal das

		instituições de saúde, pressupõe a compreensão de: Condições de acesso a Função Pública: recrutamento. Processos de recrutamento e selecção de recursos humanos. Definição de perfis dos candidatos Contratos laborais. Regimes de contrato em vigor na Função Pública em geral e na saúde em particular. Elaboração de contratos de trabalho Desenvolvimento da carreira – modelos de promoção. Sistemas de remunerações – esquema estatutário. Sistemas de pensões. Legislação disciplinar
3. Executar as actividades administrativas associadas ao processo de recrutamento e selecção de recursos humanos em instituições de saúde.	a) Explica os regimes de contrato em vigor na Função Pública. b) Explica os procedimentos e técnicas de recrutamento e selecção de pessoal nas instituições de saúde. c) Explica as normas para publicação em meios e órgãos de comunicação social de concursos de recrutamento e de resultados do concurso. d) Elabora contratos de trabalho utilizando os aplicativos informáticos em uso. **Evidências requeridas** *Evidências escritas/orais* O formando elabora contratos de trabalho utilizando os aplicativos informáticos em uso. Evidência prática Num processo real ou simulado de selecção de um candidato para a área de administração numa instituição de saúde: ▪ Define as características do perfil do candidato (competências profissionais, experiência profissional, titulação, entre outros) necessárias para o desempenho com sucesso no posto de trabalho convocado;	Nesta unidade de competências importa debruçar sobre o processo de execução das actividades administrativas associadas ao processo de recrutamento e selecção de recursos humanos em instituições de saúde., considerando: ▪ Ingresso, nomeação, promoção, progressão, equivalência, homologação, transferência, comissão de serviço, declaração de efectividade e contagem de tempo de serviço. ▪ Transferências e licenças de pessoas. ▪ Legislação e çontençioso disçiplinar. ▪ Cessação de relação de trabalho: reforma, aposentadoria, benefícios/subsídios e pensões, morte e subsídio de funeral, contagem de tempo de serviço. ▪ Documentos administrativos de gestão de recursos humanos:

	▪ Explica os parâmetros do concurso (duração, datas, fases do procedimento, prazos previstos, entre outros).	pareceres, guias de marcha, notas, propostas, despachos, atestados médicos de hospitalização, declarações, circulares, ordens de serviços, memorandos, ofícios, publicações, avisos. ▪ Preenchimento de documentação de gestão de pessoal. ▪ Planos de actividades, escalas de serviços e planos de férias
4. Realizar o processamento de salários e benefícios sociais aplicando técnicas de liquidação, utilizando os aplicativos informáticos e seguindo procedimentos estabelecidos.	a) Interpreta a legislação laboral aplicável ao processamento salarial. b) Descreve os procedimentos e instrumentos utilizados no processamento salarial nas instituições de saúde, tendo em conta as características dos mesmos (períodos, alterações, liquidação e fixação de abonos, descontos entre outros); c) Identifica os actos administrativos com impacto orçamental. d) Identifica os beneficiários de cada acto administrativo. e) Define o Impacto orçamental dos actos administrativos. f) Descreve os instrumentos de apoio à planificação e orçamentação. g) Uso do banco de dados para a planificação e orçamentação. h) Uso do banco de dados para a planificação e orçamentação (II) i) Diferencia as fontes de pagamento e a estrutura básica do salário das instituições de saúde. j) Identifica e aplica os procedimentos estabelecidos para o pagamento de prestações sociais, de regularização de impostos sobre os rendimentos de trabalho, e outros. Evidências requeridas	O estudo Administração de salários e benefícios sociais, pressupõe, nesta unidade de competências o debate sobre: ▪ Legislação laboral em vigor aplicável ao processamento do salário. ▪ Elementos constituintes do sistema de remuneração. ▪ Cálculo de suplementos salariais. ▪ Preenchimento da folha de vencimentos e a requisição de fundos. ▪ Prazos e procedimentos para pagamento de prestações sociais. Elaboração da folha de retenções para a segurança social ▪ Impostos sobre os rendimentos de pessoa singular. Elaboração de mapas de retenções de impostos. ▪ Conceitos principais dos actos administrativos com implicações orçamentais. ▪ Apuramento do número de beneficiários de cada acto administrativo dos recursos humanos. ▪ Cálculo dos custos dos actos administrativos planificados para

	Evidências escritas/orais O formando regista as alterações mensais no sistema de processamento salarial incluindo abonos e descontos e verifica se a lista de funcionários constantes na folha mensal de salários corresponde efectivamente aos trabalhadores efectivos e eventuais colocados no serviço nesse período Evidência prática Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de preparação de processamento de salários de uma instituição de saúde: ▪ Efectua o levantamento do plano de assiduidade de pessoal, escalas mensais, nomeadamente presenças, faltas, horas extras, conferindo-o segundo as normas estabelecidas. ▪ Regista as alterações mensais no sistema de processamento salarial incluindo abonos e descontos. ▪ Verifica se a lista de funcionários constantes na folha mensal de salários corresponde efectivamente aos trabalhadores efectivos e eventuais colocados no serviço nesse período. ▪ Calcula os suplementos salariais de acordo com a legislação laboral em vigor. ▪ Preenche a folha de vencimentos e a requisição de fundos. ▪ Identifica o responsável que deve assinar as folhas e requisições dos diferentes fundos.	os recursos humanos e as suas implicações orçamentais. ▪ Manuseamento e Interpretação dos diversos campos do banco de dados em Excel e elaboração de questionário para o banco de dados dos recursos humanos. ▪ Manuseamento e utilização da ferramenta "filtro" do Excel para produzir informações para o trabalho de planificação e orçamentação dos recursos humanos. ▪ Manuseamento e utilização das ferramentas "tabelas pivô" e "gráficos" do Excel para produzir informações a partir do banco de dados dos recursos humanos para o trabalho de planificação e orçamentação ▪ Benefícios sociais. ▪ Aplicativos informáticos para pagamento de salários e benefícios sociais

UC SSS035156261 Gerir administrativamente recursos humanos no sector da saúde

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 90 horas
O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com a experiência de trabalho hospitalar. O tempo total estimado para este módulo é de 90 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalho autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo
Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de gestão de recursos humanos em instituições de saúde, de modo a desenvolver competências práticas, habilidades de liderança e gestão hospitalar. Esta experiência vai permitir que os formandos tenham contacto com sector de recursos humanos, contribuindo para o bom funcionamento das instituições de saúde e, consequentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos pacientes.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem
Os formandos aprendem de forma prática sobre gestão de recursos humanos, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de liderança e tomada de decisão no campo de recursos humanos em instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 1: Descrever o sistema de gestão documental dos RH e aplicar a legislação relativa ao mesmo. (Nº de horas estimado 20 horas). Os formandos devem descrever o sistema de gestão documental dos RH e aplicar a legislação relativa ao mesmo.

Resultado de Aprendizagem 2: Realizar os procedimentos administrativos do pessoal das instituições de saúde, preparando a documentação necessária segundo os procedimentos estabelecidos e utilizando aplicativos informáticos quando for indicado (Nº de horas estimado: 25 horas)**.** Os formandos devem realizar os procedimentos administrativos do pessoal das instituições de saúde, preparando a documentação necessária segundo os procedimentos estabelecidos e utilizando aplicativos informáticos quando for indicado

Resultado de Aprendizagem 3: Executar as actividades administrativas associadas ao processo de recrutamento e selecção de recursos humanos em instituições de saúde. (Nº de horas estimado: 25 horas)**.** Os formandos devem executar as actividades administrativas associadas ao processo de recrutamento e selecção de recursos humanos em instituições de saúde

Resultado de Aprendizagem 4: Realizar o processamento de salários e benefícios sociais aplicando técnicas de liquidação, utilizando os aplicativos informáticos e seguindo procedimentos estabelecidos. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem realizar o processamento de salários e benefícios sociais aplicando

técnicas de liquidação, cabimentação e pagamento utilizando os aplicativos informáticos e seguindo procedimentos estabelecidos.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre a classificação dos funcionários, Sistema de carreiras e remunerações no sector da saúde: deveres e direitos dos funcionários, regulamentação relativa aos Recursos Humanos e o enquadramento conceptual da carreira profissional: desenvolvimento profissional; ocupação profissional; sequência de trabalho/funções ao longo da vida; sequência de experiências profissionais ao longo da vida.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre condições de ingresso e/ou acesso de funcionários na Função Pública: recrutamento, processos de recrutamento e selecção de recursos humanos, Definição de perfis dos candidatos, contratos laborais e regimes de contrato em vigor na Função Pública em geral e na saúde em particular. Elaboração de contratos de trabalho.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre ingresso, nomeação, promoção, progressão, mudanças de carreira, equivalência, homologação, transferência, comissão de serviço, declaração de efectividade e contagem de tempo de serviço, transferências e licenças de pessoas, processos disciplinares e contenciosos e legislação disciplinar.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre impostos sobre os rendimentos de trabalho, elaboração de mapas de retenções de impostos, Benefícios sociais, legislação laboral em vigor aplicável ao processamento do salário, elementos constituintes do sistema de remuneração e suplementos salariais.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1. Araújo, A. (2001). *Manual de demografia para estudantes de medicina*. Departamento de Saúde da Comunidade & CEP-UEM.
2. Boeger, M. A. (2009). *Hotelaria hospitalar: Gestão em hospitalidade e humanização*. SENAC.
3. Champy, J., & Greenspun, H. (2010). *Reengenharia na saúde: Um manifesto pela revisão radical da atenção à saúde*. Bookman.
4. Cherubin, A. (s.d.). *Fundamentos da administração e gestão hospitalar*. Centro São Camilo de Desenvolvimento em Administração da Saúde (CEDAS).
5. Ministério da Saúde. (2002). *Comunicação interpessoal e aconselhamento (CIPA): Manual de referência*. República de Moçambique.
6. Moçambique. (1992). *Decreto n.º 9/92: Regime jurídico dos profissionais de saúde*.
7. Moçambique. (1999). *Decreto n.º 21/99: Registo dos profissionais de farmácia*.
8. Moçambique. (1996). *Diploma Ministerial n.º 10/96: Actualiza as taxas dos actos médicos em regime ambulatório e de internamento*.
9. Moçambique. (2002). *Diploma Ministerial n.º 127/2002: Define a caracterização técnica e enunciado de funções das instituições do Serviço Nacional de Saúde (SNS)*.
10. Moçambique. (2003). *Diploma Ministerial n.º 40/2003, de 2 de abril: Mecanismos de parceria entre o Serviço Nacional de Saúde e o sector privado de fins não lucrativos*.
11. Moçambique. (1991). *Lei n.º 25/91: Cria o Serviço Nacional de Saúde*.
12. Moçambique. (1991). *Lei n.º 26/91: Lei da privatização da medicina*.
13. Moçambique. (1998). *Lei n.º 4/98: Lei do medicamento*.
14. Sauerborn, R., & Bodart, C. (2000). *Design and implementation of health information systems*. In T. Lippenveld (Ed.). World Health Organization.

© **Copyright ANEP 2026**

Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

4.4. UC SSS035157221 Atender, admitir e processar documentação clínica em instituições de saúde

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Atender, admitir e processar documentação clínica em instituições de saúde.		
Descrição da Unidade de Competência: Após conclusão com êxito desta unidade de competência o formando será capaz de desenvolver habilidades que lhe permitam resolver conflitos, trabalhar em equipe e oferecer um atendimento de qualidade aos pacientes.			
Código:	SSS035157261	**Nível do QNQP**	5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Explicar os procedimentos de admissão, atendimento e informação aos utentes nas instituições de saúde de acordo aos parâmetros de qualidade padronizados.	a. descreve os procedimentos de avaliação da eficácia na prestação do serviço de atendimento ao utente estabelecidos nos respectivos manuais. b. argumenta a necessidade de coordenação do serviço de admissão com os distintos serviços da US. c. explica os direitos dos utentes e as normas de confidencialidade e protecção de dados pessoais de utentes. d. explica as técnicas de gestão de listas de espera. **Evidências requeridas** ***Evidencias escrita/oral*** O formando descreve os procedimentos de avaliação da eficácia na prestação do serviço de atendimento ao utente estabelecido nos manuais. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de atendimento ao utente: ▪ Propõe eventuais medidas para melhorar e optimizar a qualidade do serviço.	Nesta unidade de competências é importante debater sobre as funções de admissão, comunicação e atendimento ao utente/doente e familiares nas instituições de saúde, com referência para: ▪ Conceito, objectivos, funções, características das actividades do sector de aceitação / admissão / atendimento das instituições de saúde e sua importância. ▪ Funções do chefe do serviço. ▪ Gestão da capacidade de atendimento. ▪ Alocação e o dimensionamento dos recursos. ▪ Organização da unidade de atendimento: planta física, equipamentos e dotação de pessoal e material necessário, marcação, consultas externas e área de saúde. ▪ Controle de internamentos, altas e listas de espera, controle de urgências (SUR, Gineco/Obstetrícia) e Pediatria, controle de transferências e Transportes. ▪ Etapas de um processo de admissão e atendimento: recepção, preenchimento de documentos e/ou lançamento de dados em aplicativo informático, informações e orientações, agenda e

	▪ Aplica técnicas estabelecidas de gestão de listas de espera. ▪ Aplica técnicas de resolução de conflitos. ▪ Propõe soluções aos problemas de acessibilidade dos utentes. ▪ Apresenta propostas de mecanismos para a coordenação assistencial entre os diferentes serviços e US.	programação de consultas, exames auxiliares de diagnóstico ou ingressos, cobrança de taxas. ▪ Gestão de urgências (registo, boletim…), ingressos, altas, transferências, contra referência, consultas de atendimento externo, exames auxiliares de diagnósticas, actividades cirúrgicas (lista de espera). ▪ Protocolos e guias: NID, normas de ingressos e altas hospitalares e de urgências, normas de gestão de transferências entre serviços e USs, protocolo para gestão de transporte sanitário. ▪ Aplicativo informático para a gestão de doentes. ▪ Gestão de filas de espera ▪ Coordenação com outros serviços e com outras unidades sanitárias. ▪ Registos de dados diários, número de altas/serviço, número de óbito por serviço, TOC/serviço, número de intervenções cirúrgicas electivas/urgentes, cancelações, número de urgências, stock de medicamentos/consumíveis chaves, stock de sangue, incidências, queixas apresentadas.
2. Identificar os diferentes tipos de utentes habituais nas instituições de saúde, assim como as barreiras e dificuldades na comunicação durante os processos de atendimento.	a) identifica os utentes segundo as características psicossociais dos mesmos. b) descreve as barreiras e dificuldades na comunicação com os utentes relacionadas com as características psicossociais dos mesmos. c) responde com argumentos adequados as objecções dos utentes e doentes em relação aos processos de admissão e atendimento. d) utiliza o estilo de comunicação assertivo para informar, resolver e encaminhar as reclamações dos	O desenvolvimento sobre conteúdo associado a gestão de utentes nas US's, requer o estudo sobre: ▪ O perfil do profissional de atendimento: competências e habilidades pessoais e emocionais. ▪ Tipologia dos utentes/doentes e familiares. ▪ Barreiras/Factores que influem no seu comportamento: perfil pessoal, nível cultural, nível social, barreiras sociais até a enfermidade, atitudes pessoais frente a situações desconhecidas, e outras.

	utentes e doentes que estejam fora do seu âmbito de competência. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando faz uma descrição sobre os mecanismos de gestão de urgências, ingressos, altas, transferências, consultas de atendimento externo, provas diagnósticas e actividades cirúrgicas. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada, o formando usa o aplicativo informático para a gestão de doentes.	▪ Habilidades, atitudes e características pessoais necessárias para uma comunicação eficaz: nos serviços de admissão: escuta activa, retroalimentação, compreensão de mensagens, normas de cortesia e comunicação humanizada, empatia, transmissão de informação de forma sequenciada, respeito e discrição no trato com os doentes e seus familiares. ▪ Ética e deontologia profissional na comunicação e atendimento aos doentes e seus familiares. ▪ Aspectos legais aplicados ao atendimento dos doentes em Moçambique. ▪ Direitos e Deveres dos doentes e dos utentes nas US. ▪ Normas de sigilo e a integridade para a informação dos utentes. Elaboração de relatórios de actividade sobre o serviço de admissão nas US.
3. 3Aplicar técnicas de comunicação presencial, telefónica ou outros meios, na admissão e/ou atendimento de acordo com as características do interlocutor.	a) identifica os padrões de qualidade no atendimento dos utentes doentes e familiares. b) aplica técnicas de comunicação, presencial, telefónica ou outros meios para assegurar a compreensão e a qualidade da mensagem. c) aplica as normas de confidencialidade da informação, garantindo a protecção dos dados pessoais dos utentes e doentes. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando identifica os padrões de qualidade no atendimento dos utentes doentes e familiares. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada de atendimento presencial ao utente, devidamente caracterizada, o formando:	Nesta unidade de competências há necessidade de uma visita aos conteúdos sobre mecanismos de comunicação nos serviços de admissão das US's, com referência para: ▪ Conceito de qualidade. ▪ Qualidade nos processos de admissão e atendimento aos doentes. ▪ Avaliação e controlo do serviço. ▪ Normas/protocolos sobre fluxo de comunicação entre os serviços e equipas, entre as equipas clínicas e os utentes; ▪ Princípios a ter em conta na prestação da informação no acto de admissão e/ou atendimento. ▪ Abordagem das filas e longo tempo de espera, cobranças ilícitas, registo e tratamento das queixas dos utentes. ▪ Abordagem da gestão eletrónica de filas;

	▪ Identifica e selecciona a informação segundo a situação. ▪ Preenche os registos administrativos oportunos. Aplica os elementos da comunicação apropriados às características psicossociais do doente. ▪ Disponibiliza a informação com clareza, empatia e precisão aplicando procedimentos estabelecidos. ▪ Verifica a compreensão da informação proporcionada aos utentes.	▪ Definição de casos e a priorização do atendimento; ▪ Normas de confidencialidade da informação clínica no acto de admissão do doente;
4. Aplicar técnicas para gerir reclamações e sugestões na resolução de conflitos nos serviços de admissão e atendimento aos utentes.	**a)** Analisa as técnicas de comunicação aplicáveis na gestão das reclamações. **b)** Descreve as sugestões e reclamações mais frequentes que os utentes e doentes apresentam nos serviços de admissão e atendimento. **c)** Aplica técnicas de resolução de conflitos em situações conflitivas produzidas nos serviços de admissão e atendimento aos utentes utilizando procedimentos estabelecidos. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando descreve as técnicas de comunicação aplicáveis a gestão das reclamações. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada, devidamente caracterizada, avalia e controla o serviço de atendimento.	O estudo sobre qualidade na prestação do serviço de admissão e atendimento aos doentes nas US's, pressupõe, nesta unidade de competências, o debate sobre: ▪ Diretrizes de inclusão da opinião pública dos serviços a luz do Decreto 30/2001, de 15 de Outubro. ▪ Termos de referências de operacionalização do Gabinete do Utente nas US. ▪ Importância dos instrumentos como livros e caixas de reclamações, linhas do utente/linha verde. ▪ Critérios de seleção do pessoal para escuta, registo e encaminhamento das sugestões e queixas dos utentes. ▪ Importância do cumprimento dos procedimentos e da organização do trabalho na prevenção de situações de conflito com os doentes das US's. ▪ Conflitos e reclamações mais habituais nos serviços de admissão das US's. ▪ Procedimento de atendimento a reclamações. ▪ Habilidades na resolução de eventuais conflitos com os doentes. ▪ Importância das sugestões dos clientes na melhoria da qualidade dos serviços de admissão nas US's.

5. Analisar os procedimentos administrativos de admissão e atendimento aos doentes	a. explica os procedimentos administrativos derivados de admissão, atendimento, ingresso, cobrança, alta e transferência de utentes nas US. b. preenche e classifica os documentos relativos aos processos administrativos nos suportes estabelecidos utilizando aplicativos informáticos quando indicado. c. descreve e aplica os procedimentos de codificação com o número de NID. d. Justifica a necessidade de coordenação dos processos de admissão e atendimento com a equipa médica e de enfermagem. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando explica os procedimentos administrativos derivados de admissão, atendimento, ingresso, cobrança, alta e transferência de utentes nas US. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de aplicação dos processos administrativos associados a admissão e atendimento verifica: ▪ Preenchimento dos documentos segundo os procedimentos estabelecidos, Verifica se os processos estão suficientemente documentados ▪ Verifica se os processos são devolvidos de acordo com as normas de segurança e confidencialidade estabelecidas no manuseamento da informação.	Os procedimentos administrativos de admissão e atendimento aos doentes, pressupõe uma abordagem sobre: ▪ Gestão de todos os doentes que afluem no Hospital. ▪ Gestão e coordenação do fluxo de doentes com vista a organizar de forma centralizada as açtividades que devem ser realizadas ao doente na US. ▪ Gestão de doentes para o diagnóstico e tratamento, assim como a coordenação do sistema de referência e contra referência. ▪ Gestão de urgências, ingressos, altas, transferências, consultas de atendimento externo, provas diagnósticas, actividades cirúrgicas. ▪ Protocolos e guias: NID, normas de ingressos e altas hospitalares e de urgências, normas de gestão de transferências entre serviços e USs, protocolo para gestão de transporte sanitário. ▪ Aplicativo informático para a gestão de doentes. ▪ Gestão de filas de espera ▪ Coordenação com outros serviços e com outras unidades sanitárias. ▪ Registos e dados demográficos.
6. Executar a venda e cobrança de tonários aplicando os protocolos estabelecidos na	a) Identifica as etapas do processo de facturação dos serviços; b) Realiza a gestão documental aplicando procedimentos estabelecidos;	O processo de cobrança e venda de talonários aos doentes, pressupõe uma abordagem sobre: • As cobranças no SNS.

admissão e atendimento do doente.	c) Utiliza aplicativos informáticos específicos para cobrança de receitas. d) Elabora mapas de receitas cobradas aos utentes.	• Tesouraria de receitas. • Mapas de registo diário das receitas cobradas aos utentes. • Aplicativos informáticos no domínio de utilizador específicos para cobrança de receitas (talonário).

SSS035157261 Atender, admitir e processar documentação clínica em instituições de saúde.

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 80 horas
O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com a experiência de trabalho hospitalar. O tempo total estimado para este módulo é de 80 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalho autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo
Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de atendimento e admissão nas unidades sanitárias e instituições de saúde, de modo a desenvolver competências práticas, habilidades de liderança e gestão hospitalar. Esta experiência vai permitir que os formandos tenham contacto com os utentes das unidades sanitárias e instituições de saúde, contribuindo para o bom funcionamento das instituições de saúde e, consequentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos utentes.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem
Os formandos aprendem de forma prática sobre atendimento e admissão nas unidades sanitárias e instituições de saúde, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de liderança e tomada de decisão no processo de admissão, atendimento e informação aos utentes nas instituições de saúde de acordo aos parâmetros de qualidade padronizados.

Resultado de Aprendizagem 1: **explicar os procedimentos de admissão, atendimento e informação aos utentes nas instituições de saúde de acordo aos parâmetros de qualidade padronizados** (Nº de horas estimado 10 horas). Os formandos devem descreve os procedimentos de avaliação da eficácia na prestação do serviço de atendimento ao utente estabelecidos nos respectivos manuais, argumentar sobre a necessidade de coordenação do serviço de admissão com os distintos serviços da US e explicar os direitos dos utentes e as normas de confidencialidade e protecção de dados pessoais de utentes, assim como explicar as técnicas de gestão de listas de espera.

Resultado de Aprendizagem 2: identificar os diferentes tipos de utentes habituais nas instituições de saúde, assim como as barreiras e dificuldades na comunicação durante os processos de atendimento. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre gestão de urgências, ingressos, altas, transferências, consultas de atendimento externo, provas diagnósticas, actividades cirúrgicas, protocolos e guias: NID, normas de ingressos e altas hospitalares e de urgências, normas de gestão de transferências entre serviços e USs, protocolo para gestão de transporte sanitário, aplicativo informático para a gestão de doentes, gestão de filas de espera, coordenação com outros serviços e com outras unidades sanitárias e registos e dados demográficos.

Resultado de Aprendizagem 3: aplicar técnicas de comunicação presencial, telefónica ou outros meios, na admissão e/ou atendimento de acordo com as características do interlocutor (Nº de horas estimado: 20 horas)**.**

Os formandos devem aprender mecanismos para cobranças no SNS, tesoureira de receitas, Mapas de receitas, cobradas aos utentes e aplicativos informáticos no domínio de utilizador específicos para cobrança de receitas (talonário).

Resultado de Aprendizagem 4: aplicar técnicas para gerir reclamações e sugestões na resolução de conflitos nos serviços de admissão e atendimento aos utentes (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre conceito de qualidade, qualidade nos processos de admissão e atendimento aos doentes e avaliação e controlo do serviço.

Resultado de Aprendizagem 5: analisar os procedimentos administrativos de admissão e atendimento aos doentes para organizar o acesso aos serviços de prestação de cuidados. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre a importância do cumprimento dos procedimentos e da organização do trabalho na prevenção de situações de conflito com os doentes das US's, conflitos e reclamações mais habituais nos serviços de admissão das US's, procedimento de atendimento a reclamações, habilidades na resolução de eventuais conflitos com os doentes e importância das sugestões dos clientes na melhoria da qualidade dos serviços de admissão nas US's.

Resultado de Aprendizagem 6: Executar a venda e cobrança de tonários aplicando os protocolos estabelecidos na admissão e atendimento do doente. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender o processo de cobrança e venda de talonários aos doentes, pressupõe uma abordagem sobre, as cobranças no SNS, tesouraria de receitas, mapas de registo diário das receitas cobradas aos utentes, aplicativos informáticos no domínio de utilizador específicos para cobrança de receitas (talonário).

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre procedimentos de avaliação da eficácia na prestação do serviço de atendimento ao utente estabelecido nos respectivos manuais, necessidade de coordenação do serviço de admissão com os distintos serviços da US, direitos dos utentes, normas de confidencialidade e protecção de dados pessoais de utentes, assim como sobre as técnicas de gestão de listas de espera.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre gestão de urgências, ingressos, altos, transferências, consultas de atendimento externo, provas diagnósticas, actividades cirúrgicas, protocolos e guias: NID,

normas de ingressos e altas hospitalares e de urgências, normas de gestão de transferências entre serviços e USs, protocolo para gestão de transporte sanitário, aplicativo informático para a gestão de doentes, gestão de filas de espera, coordenação com outros serviços e com outras unidades sanitárias e registos e dados demográficos.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre mecanismos para cobranças no SNS, tesoureira de receitas, mapas de receitas, cobradas aos utentes e aplicativos informáticos no domínio de utilizador específicos para cobrança de receitas (talonário).

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre conceito de qualidade, qualidade nos processos de admissão e atendimento aos doentes e controlo do serviço.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre a importância do cumprimento dos procedimentos e da organização do trabalho na prevenção de situações de conflito com os doentes das US's, conflitos e reclamações mais habituais nos serviços de admissão das US's, procedimento de atendimento a reclamações, habilidades na resolução de eventuais conflitos com os doentes e importância das sugestões dos clientes na melhoria da qualidade dos serviços de admissão nas US's.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre o processo de cobrança e venda de talonários aos doentes, pressupõe uma abordagem sobre, as cobranças no SNS, tesouraria de receitas, mapas de registo diário das receitas cobradas aos utentes, aplicativos informáticos no domínio de utilizador específicos para cobrança de receitas (talonário).

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1. CASTILHO, V.; LEITE, M. M. J. A administração de recursos materiais na enfermagem. In: KURCGANT, P.(Coord.) Administração em enfermagem. São Paulo, EPU, 1991.
2. FONSECA, M. das G. Administração de materiais em enfermagem. Juiz de Fora, EEUFJF/Depto EBA, 1995.
3. PATERNO, D. A administração de materiais no hospital: compras, almoxarifado e farmácia. São Paulo, CEDAS,1990.
4. Fleury, M. T. L., e Fernandes, B. H. R. (2007). Modelo de Gestão por Competência: Evolução e Teste de um Sistema. Revista Análise. Porto Alegre, v.18 nº2 jul/dez. p. 103-122.

Material de Leitura Complementar

1. Lacombe,B., e Alburquerque,L. (2008) Avaliação e mensuração de resultados em gestão de pessoas: um estudo com as maiores empresas instaladas no Brasil. Revista de Administração da USP. Vol. 43 (1), p. 5-16, jan. fev. mar.
2. Mascarenhas,A. (2008). Gestão estratégica de Pessoas: evolução, teoria e crítica. São Paulo: CengageLearning, Parte I- Gestão estratégica de pessoas como alinhamento sistémico.
3. Plano Provincial de Recursos Humanos da Província de Cabo Delgado 2012-2022. MISAU/DPS Cabo Delgado 2012.

© **Copyright ANEP 2026**

Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

4.4. UC SSS035158221 Gerir serviços assistenciais e auxiliares nas unidades sanitárias

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Gerir serviços assistenciais e auxiliares nas unidades sanitárias		
Descrição da Unidade de Competência: Após conclusão com êxito desta unidade de competência o formando será capaz de implementar rotinas operacionais para previsão e provisão de recursos necessários para funcionamento de serviços assistenciais e auxiliares nas unidades sanitárias, de aplicar técnicas de atendimento aos utentes e pacientes no desenvolvimento destes serviços.			
Código:		**Nível do QNQP**	5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Analisar e calcular as necessidades para o funcionamento dos serviços assistenciais e Auxiliares.	a) Identifica a estrutura e composição dos serviços assistenciais nas unidades sanitárias: consultas externas, enfermaria de adultos, enfermaria de pediatria, ur gências, maternidade e sala de partos, bloco operatório, medicina, dor/ anestesia e outros. b) Analisa a estrutura e composição dos serviços auxiliares ao atendimento: laboratório, radiologia, banco de sangue, farmácia, serviço de Morgue e outros. c) Identifica a estrutura, os organogramas e as relações dos serviços assistenciais e dos serviços auxiliares com outros serviços das unidades sanitárias. d) Interpreta as normas e protocolos de funcionamento dos serviços assistenciais e auxiliares. e) Aplica procedimentos para identificar as necessidades de recursos humanos, financeiros, de materiais em equipamentos e instalações nos serviços assistências e auxiliares. **Evidências requeridas** ***Evidencias escrita/oral***	O estudo sobre Analise e calculo das necessidades para o funcionamento dos serviços assistenciais e Auxiliares, pressupõe a compreensão da: ▪ Estrutura dos serviços assistências e auxiliares. Organização, organograma fluxograma, responsabilidades e funções dos profissionais. ▪ Funcionamento dos serviços assistenciais. Processos, procedimentos e resultados. ▪ Funcionamento dos serviços auxiliar no atendimento. Processos, procedimentos e resultados ▪ Normas e protocolos de funcionamento dos serviços assistenciais e auxiliares: ▪ Decreto 30/2001, Princípios de Administração Pública. ▪ Normas nacionais de atendimento e de gestão dos serviços sanitários. ▪ Regulamento dos hospitais. ▪ Normas de funcionamento das enfermarias. ▪ Normas do atendimento. ▪ Normas de funcionamento do serviço de aceitação ▪ Normas de organização do Serviço de Urgências (Sala de espera, Balcões,

	O formando descreve os métodos de detecção da deterioração dos alimentos no armazém. **Evidência prática** Numa situação simulada ou real o formando aplica os procedimentos para identificar as necessidades de recursos Humanos, financeiros, de materiais em equipamentos e instalações nos serviços assistências e auxiliares.	normas de atendimento, localização do especialista escalado de chamada, saída do serviço de urgfencia, "alta"). ▪ Tipos de alta. ▪ Normas de funcionamento das Enfermarias (distribiioção de camas, processo clínico, visita geral, informação a doentes e familiares, altas dos doentes, urgência interna, visitas médicas aos fins-de-semanas e feriados, situação de urgência absoluta, exames complementares de rotina, preparação pre-operatória de rotina, estatísitca, investigação e ensino). ▪ Normas e controlo de internamento, altas e lista de espera. ▪ Normas de implementação do sitema de referências. ▪ Procedimentos de visita aos doentes. ▪ Papel das visitas aos doentes internados do ponto de vista psicológico e emocional. ▪ Deveres/Direitos dos visitantes e acompanhantes, horário das refeições intra-hospitalares. ▪ Horário geral de visitas no Hospital. ▪ Interdição da visita. ▪ Horários condicionados (Urgências, Pediatria, Obstetrícoia). ▪ Casos de visita Especial, gestão de vistas. ▪ Direitos do doente internado. ▪ Normas básicas de aprovisionamento, nomeadamente, verificação dos prazos de validade, qualidade dos produtos, e regras de registo, nomeadamente, quantidade, referência e códigos. ▪ Relação de comunicação entre os diferentes serviços.
2. Realizar actividades administrativas associadas à provisão	a) Identifica a documentação utilizada nos processos administrativos de gestão dos serviços auxiliares.	Esta unidade de competências administrativas associadas à provisão de recursos e o controlo da sua utilização nos

de recursos e o controlo da sua utilizaçã o nos serviços assistenciais e auxiliares	b) Descreve os procedimentos de provisão de materiais para reposição nas USs. c) Descreve as exigências técnicas necessárias para definir as requisições de materiais d) Analisa os procedimentos de encaminhamento e acompanhamento das requisições, e da recepção diária de dietas para doentes e roupa hospitalar e) Analisa os procedimentos de supervisão da utilização dos recursos materiais em relação aos processos de conservação e manutenção. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando elabora os documentos relativos aos processos assistenciais e auxiliares utilizando os meios estabelecidos Argumenta sobre a necessidade da equipa de trabalho de se responsabilizar pela elaboração e previsões de stock de modo a mante-lo em segurança **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de realização de actividades administrativas nos serviços assistenciais e auxiliares, elabora um relatório que inclui: • Os procedimentos do funcionamento do serviço. • A documentação gerada. • A documentação relativa a coordenação com outros serviços.	serviços assistenciais e auxiliares, aplicando os procedimentos estabelecidos importa compulsar sobre: ▪ Documentação utilizada nos processos administrativos de gestão de cada um dos serviços assistências e auxiliares. ▪ Procedimentos gerais e documentação gerada na gestão dos serviços auxiliares do atendimento. ▪ Preenchimento da documentação: ▪ Normativa em vigor ▪ Meios manuais ▪ Meios informáticos. Pacotes e aplicações existentes ▪ Coordenação e transmissão da informação. ▪ Etapas da previsão de necessidades: ligação com a logística geral. ▪ Elementos a considerar na previsão de necessidades de recursos. ▪ Elaboração de censo diário de doentes nas enfermarias e utentes a serem atendidos nas consultas e serviços auxiliares: lista de doentes, requisição de processos clínicos e outros documentos. ▪ Mapa de consumo de materiais. ▪ Classificação dos materiais segundo sua duração para reposição e outras características. ▪ Estimativa de quantidades necessárias de recursos. ▪ Especificidades da previsão de necessidades diárias de dietas para doentes e roupa hospitalar
3. Explicar os procedimentos de admissão, atendimento e informação aos utentes nas instituições de saúde	a) Descreve os procedimentos de avaliação da eficácia na prestação do serviço de atendimento ao utente estabelecido nos respectivos manuais. b) Argumenta a necessidade de coordenação do serviço de admissão com os distintos serviços da US. c) Explica os direitos dos utentes e as	Nesta unidade competências vale ressaltar sobre os procedimentos de admissão, atendimento e informação aos utentes nas instituições de saúde de acordo aos parâmetros de qualidade padronizados, por forma a compulsar acerca de:

	normas de confidencialidade e protecção de dados pessoais de utentes. d) Explica as técnicas de gestão de listas de espera. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando identifica os padrões de qualidade no atendimento dos utentes doentes e familiares. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de atendimento ao utente: Propõe eventuais medidas para melhorar e optimizar a qualidade do serviço. • Aplica técnicas estabelecidas de gestão de listas de espera. • Aplica técnicas de resolução de conflitos. Propõe soluções aos problemas de acessibilidade dos utentes. • Apresenta propostas de mecanismos para a coordenação assistencial entre os diferentes serviços e US.	▪ Serviço de aceitação/admissão e atendimento nas instituições de saúde; Funções e características. ▪ Etapas de um processo de admissão e atendimento: recepção, preenchimento de documentos e/ou lançamento de dados em aplicativo informático, informações e orientações, agenda e programação de consultas, provas de diagnóstico ou ingressos, cobrança de taxas. ▪ O perfil do profissional de atendimento: competências e habilidades pessoais e emocionais. ▪ Tipologia dos utentes/doentes e familiares. Factores que influem no seu comportamento: perfil pessoal, nível cultural, nível social, barreiras sociais até a enfermidade, atitudes pessoais frente a situações desconhecidas, e outras. ▪ Habilidades, atitudes e características pessoais necessárias para uma comunicação eficaz: nos serviços de admissão: escuta activa, retro-alimentação, compreensão de mensagens, normas de cortesia e comunicação humanizada, empatia, transmissão de informação de forma sequenciada, respeito e discrição no trato com os doentes e seus familiares. ▪ Direitos e Deveres dos doentes e dos utentes nas US. ▪ Elaboração de relatórios de actividade sobre o serviço de admissão nas US.
4. Aplicar técnicas de comunicação presencial, telefónica ou outros meios, na admissão e/ou atendimento de acordo	a) Identifica os padrões de qualidade no atendimento dos utentes doentes e familiares, familiares. b) Aplica técnicas de comunicação, presencial, telefónica ou outros meios para assegurar a compreensão e a qualidade da mensagem.	Nesta unidade de competências devemos compulsar sobre técnicas de comunicação presencial, telefónica ou outros meios, na admissão e/ou atendimento de acordo com as características do interlocutor, com referência para:

com as características do interlocutor.	c) Aplica as normas de confidencialidade da informação, garantindo a protecção dos dados pessoais dos utentes e doentes. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando descreve as técnicas de comunicação, presencial, telefónica ou outros meios para assegurar a compreensão e a qualidade da mensagem. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada o formando: ▪ Identifica e selecciona a informação segundo a situação. ▪ Preenche os registos administrativos oportunos. Aplica os elementos da comunicação apropriados às características psico-sociais do doente. ▪ Disponibiliza a informação com clareza, empatia e precisão aplicando procedimentos estabelecidos. ▪ Verifica a compreensão da informação proporcionada aos utentes. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando explica os procedimentos administrativos derivados de admissão, atendimento, ingresso, cobrança, alta e transferência de utentes nas US. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de aplicação dos processos administrativos associados a admissão e atendimento verifica: ▪ Preenchimento dos documentos segundo os procedimentos estabelecidos, ▪ Verifica se os processos estão suficientemente documentados ▪ Verifica se os processos são devolvidos de acordo com as normas de segurança	• Normas de sigilo e a integridade para a informação dos utentes. • Ética e deontologia profissional na comunicação e atendimento aos doentes e seus familiares. • Aspectos legais aplicados ao atendimento dos doentes em Moçambique.

	e confidencialidade estabelecidas no manuseamento da informação.	
5. Analisar os procedimentos administrativos de admissão e atendimento aos doentes	a) Explica os procedimentos administrativos derivados de admissão, atendimento, ingresso, cobrança, alta e transferência de utentes nas US. b) Preenche e classifica os documentos relativos aos processos administrativos nos suportes estabelecidos utilizando aplicativos informáticos quando indicado. c) Descreve e aplica os procedimentos de codificação com o número de NID. d) Justifica a necessidade de coordenação dos processos de admissão e atendimento com a equipa médica e de enfermagem. e) Explica o regulamento de transporte sanitário para transferência de doentes nas inter-consultas, assim como no sistema de referência f) Extrai, analisa e prepara informação de serviços de admissão e elabora relatórios. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando explica o regulamento de transporte sanitário para transferência de doentes nas inter-consultas, assim como no sistema de referência. Extrai, analisa e prepara informação de serviços de admissão e elabora relatórios. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de aplicação dos processos administrativos associados a admissão e atendimento verifica: • Preenchimento dos documentos segundo os procedimentos estabelecidos, • Verifica se os processos estão suficientemente documentados	Importa uma abordagem sobre os procedimentos administrativos de admissão e atendimento aos doentes para organizar o acesso aos serviços de prestação de cuidados, com enfoque para: ▪ Gestão de urgências, ingressos, altas, transferências, consultas de atendimento externo, provas diagnósticas, actividades cirúrgicas. ▪ Protocolos e guias: NID, normas de ingressos e altas hospitalares e de urgências, normas de gestão de transferências entre serviços e USs, protocolo para gestão de transporte sanitário. ▪ Aplicativo informático para a gestão de doentes. ▪ Gestão de filas de espera ▪ Coordenação com outros serviços e com outras unidades sanitárias. ▪ Registos e dados demográficos.

	• Verifica se os processos são devolvidos de acordo com as normas de segurança e confidencialidade estabelecidas no manuseamento da informação.	
6. Executar a venda e cobrança de talonários aplicando os protocolos estabelecidos.	a) Identifica as etapas do processo de facturação dos serviços b) Realiza a gestão documental aplicando procedimentos estabelecidos. c) Utiliza aplicativos informáticos específicos para cobrança de receitas. d) Elabora mapas de receitas cobradas aos utentes. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando descreve os procedimentos de venda e cobrança de talonários aplicando os protocolos estabelecidos, identificar as etapas do processo de facturação dos serviços **Evidência prática** Numa situação real ou simulada, devidamente caracterizada, de manipulação e conservação de roupas hospitalares: a) Elabora mapas de receitas cobradas aos utentes.	Em primeira instância vamos abordar sobre a executaçao, venda e cobrança de talonários aplicando os protocolos estabelecidos, com referência a: • As cobranças no SNS. • Tesoureira de receitas. Mapas de receitas, cobradas aos utentes. • Aplicativos. Informáticos no domínio de utilizador específicos para cobrança de receitas (talonário).

SSS035158261 Gerir serviços assistenciais e auxiliares nas unidades sanitárias

I

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 80 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com a experiência de trabalho hospitalar. O tempo total estimado para este módulo é de 80 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalho a autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo

Justificação do módulo

No fim deste módulo, o estudante deve ser capaz de implementar rotinas operacionais para previsão e provisão de recursos necessários para funcionamento de serviços assistenciais e auxiliares nas unidades sanitárias de aplicar técnicas de atendimento aos utentes e pacientes no desenvolvimento destes serviços.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática a implementar rotinas operacionais para previsão e provisão de recursos necessários para funcionamento de serviços assistenciais e auxiliares nas unidades sanitárias de aplicar técnicas de atendimento aos utentes e pacientes no desenvolvimento destes serviços.

Resultado de Aprendizagem 1: **Analisar e calcular as necessidades para o funcionamento dos serviços assistenciais e auxiliares.** (Nº de horas estimado 20 horas). Os formandos identificam a estrutura e composição dos serviços assistenciais nas unidades sanitárias: consultas externas, enfermaria de adultos, enfermaria de pediatria, urgências, maternidade e sala de partos, bloco operatório, medicina, dor/ anestesia e outros, Analisam a estrutura e composição dos serviços auxiliares ao atendimento: laboratório, radiologia, banco de sangue, farmácia, serviço de Morgue e outros e identificam a estrutura, os organogramas e as relações dos serviços assistenciais e dos serviços auxiliares com outros serviços das unidades sanitárias.

Resultado de Aprendizagem 2: Realizar actividades administrativas associadas à provisão de recursos e o controlo da sua utilização nos serviços assistenciais e auxiliares, aplicando os procedimentos estabelecidos. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre a documentação utilizada nos processos administrativos de gestão dos serviços auxiliares, descrever os procedimentos de provisão de materiais para reposição nas USs, descreve as exigências técnicas necessárias para definir as requisições de materiais e analisar os procedimentos de encaminhamento e acompanhamento das requisições, e da recepção diária de dietas para doentes e roupa hospitalar.

Resultado de Aprendizagem 3: Explicar os procedimentos de admissão, atendimento e informação aos utentes nas instituições de saúde de acordo aos parâmetros de qualidade padronizados. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a Descrever os procedimentos de avaliação da eficácia na prestação do serviço de atendimento ao utente estabelecidos nos respectivos manuais, argumentar a necessidade de coordenação do serviço de admissão com os distintos serviços da US e por fim explicar os direitos dos utentes e as normas de

confidencialidade e protecção de dados pessoais de utentes.

Resultado de Aprendizagem 4: Aplicar técnicas de comunicação presencial, telefónica ou outros meios, na admissão e/ou atendimento de acordo com as características do interlocutor. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre os padrões de qualidade no atendimento dos utentes doentes e familiares, familiares, aplicar técnicas de comunicação, presencial, telefónica ou outros meios para assegurar a compreensão e a qualidade da mensagem e aplicar as normas de confidencialidade da informação, garantindo a protecção dos dados pessoais dos utentes e doentes.

Resultado de Aprendizagem 5: **Analisar os procedimentos administrativos de admissão e atendimento aos utentes e doentes para organizar o acesso aos serviços e gerir a prestação de cuidados.** (Nº de horas estimado 10 horas). Os formandos abordam sobre: os procedimentos administrativos derivados de admissão, atendimento, ingresso, cobrança, alta e transferência de utentes nas US, descrevem e aplicam os procedimentos de codificação com o número de NID, justificam a necessidade de coordenação dos processos de admissão e atendimento com a equipa médica e de enfermagem e explicam o regulamento de transporte sanitário para transferência de doentes nas inter-consultas, assim como no sistema de referência.

Resultado de Aprendizagem 6: Executar os processos de venda e cobrança de talonários aplicando os protocolos estabelecidos. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem descrever as etapas do processo de facturação dos serviços, realizar a gestão documental aplicando procedimentos estabelecidos, utilizar aplicativos informáticos específicos para cobrança de receitas e elaborar mapas de receitas cobradas aos utentes.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre: estrutura e composição dos serviços assistenciais nas unidades sanitárias: consultas externas, enfermaria de adultos, enfermaria de pediatria, urgências, maternidade e sala de partos, bloco operatório, medicina, dor/ anestesia e outros, estrutura e composição dos serviços auxiliares ao atendimento: laboratório, radiologia, banco de sangue, farmácia, serviço de Morgue e outros e estrutura, os organogramas e as relações dos serviços assistenciais e dos serviços auxiliares com outros serviços das unidades sanitárias.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre os procedimentos de provisão de materiais para reposição nas USs, técnicas necessárias para definir as requisições de materiais, procedimentos de encaminhamento e acompanhamento das requisições, e da recepção diária de dietas para doentes e roupa hospitalar

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre Serviço de admissão e atendimento nas instituições de saúde; Funções e características, etapas de um processo de admissão e atendimento: recepção, preenchimento de documentos e/ou lançamento de dados em aplicativo informático, informações e orientações, agenda e programação de consultas, provas de diagnóstico ou ingressos, cobrança de taxas, perfil do profissional de atendimento: competências e habilidades pessoais e emocionais e tipologia dos utentes/doentes e familiares. Factores que influem no seu comportamento: perfil pessoal, nível cultural, nível social, barreiras sociais até a enfermidade, atitudes pessoais frente a situações desconhecidas, e outras.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre normas de sigilo e a integridade para a informação dos utentes, ética e deontologia profissional na comunicação e atendimento aos doentes e seus familiares e aspectos legais aplicados ao atendimento dos doentes em Moçambique.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre: Gestão de urgências, ingressos, altas, transferências, consultas de atendimento externo, provas diagnósticas, actividades cirúrgicas, protocolos e guias: NID, normas de ingressos e altas hospitalares e de urgências, normas de gestão de transferências entre serviços e USs, protocolo para gestão de transporte sanitário.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre: as cobranças no SNS, tesoureira de receitas mapas de receitas, cobradas aos utentes e aplicativos informáticos no domínio de utilizador específicos para cobrança de receitas (talonário).

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências bibliográficas

1. CASTILHO, V.; LEITE, M. M. J. A administração de recursos materiais na enfermagem. In: KURCGANT, P. (Coord.) Administração em enfermagem. São Paulo, EPU, 1991.
2. FONSECA, M. das G. Administração de materiais em enfermagem. Juiz de Fora, EEUFJF/Depto EBA, 1995.
3. PATERNO, D. A administração de materiais no hospital: compras, almoxarifado e farmácia. São Paulo, CEDAS,1990.

© **Copyright ANEP 2026**

Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique.
Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

4.5. UC SSS035159221 Gerir administrativamente a hotelaria e serviços de apoio nas unidades sanitárias.

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Gerir administrativamente a hotelaria e serviços de apoio nas unidades sanitárias		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de aplicar técnicas de gestão administrativa nos serviços de Alimentação, Nutrição e Dietética, nos serviços de Lavandaria e em outros serviços auxiliares nas unidades sanitárias, coordenando o conjunto das actividades administrativas derivadas da gestão destes serviços de apoio aos serviços assistenciais.			
Código:	SSS035159261	**Nível do QNQP**	5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Analisar as características dos serviços de transportes e do parque de estacionamento, identificando suas necessidades de planificação**.**	a. Estima as necessidades de recursos dos serviços de transportes, de manutenção e do parque de estacionamento. b. Coordena o aprovisionamento dos meios necessários para a realização das actividades. c. Descreve os sistemas de manutenção dos meios de transporte. d. Utiliza os livros de bordo das viaturas hospitalares seguindo os procedimentos estabelecidos. e. Identifica os procedimentos de controlo da situação e das contingências das viaturas aplicando técnicas de registo de ponto. f. Identifica as condições das ambulâncias da unidade. **Evidências requeridas** ***Evidencias escrita/oral*** O formando explica as actividades realizadas nos serviços de transportes da unidade de saúde, identificando as relações do serviço de transportes com outros serviços e descreve as actividades realizadas no parque de estacionamento da unidade. **Evidência prática**	O estudo dos serviços de apoio na unidade de saúde: manutenção, transportes e parque de estacionamento pressupõe uma abordagem sobre a) Estrutura dos serviços de apoio. Organização, organograma, responsabilidades e funções dos profissionais do serviço: ▪ Manutenção; ▪ Serviço de transporte; ▪ Parque de estacionamento; b) Funcionamento dos serviços de apoio Processos, procedimentos e resultados dos serviços de: ▪ Manutenção; ▪ Serviço de transporte; ▪ Parque de estacionamento; ▪ Planos de movimentos e de uso ▪ Sistemas de manutenção preventiva e correctiva; ▪ Sistemas de controlo; ▪ Condições de utilização dos meios de transporte.

		Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de gestão dos sistemas de transporte: ▪ Elabora o plano de movimentos e uso das viaturas da unidade de saúde para um período determinado. ▪ Identifica os espaços necessários para o estacionamento dos veículos e elabora protocolos de uso dos mesmos. ▪ Aplica procedimentos estabelecidos de controlo do consumo de combustível. ▪ Realiza o controlo do estado de situação, manutenção e contingências das viaturas. ▪ Analisa os livros de bordo das viaturas hospitalares. ▪ Aplica procedimento de controlo de entradas e saídas, uso em trânsito e estacionamento.	
2.	Executar planos de prevenção de riscos, segurança das instalações e manutenção de infraestruturas das unidades de saúde	*a.* Descreve as operações de vigilância e prevenção de riscos na instituição de saúde. b. Interpreta as medidas de manutenção, prevenção e procedimentos de actuação em acidentes ou situações de emergência. c. Identifica as normas de segurança aplicáveis ao pessoal da US, utentes e doentes. d. Estima as necessidades de recursos para a implementação de planos de segurança na instituição de Saúde. **Evidências requeridas** ***Evidência escrita/oral*** O formando descreve as operações administrativas de gestão dos serviços de apoio na instituição de saúde, interpretando os procedimentos de cálculo estabelecidos para realizar a determinação das necessidades de recursos nos serviços de apoio e identifica as actividades dos serviços de apoio. **Evidência prática**	A abordagem desta unidade de competências requer um conhecimento sobre serviços de apoio na unidade de saúde, vigilância e segurança da unidade, destacando: ▪ Estrutura dos serviços de vigilância estatica e segurança das instalações. ▪ Organização, organograma, responsabilidades e funções dos profissionais do serviço: ▪ Funcionamento do serviço de vigilância estatica e segurança. Processos, procedimentos e resultados; ▪ Normas de segurança e saúde; ▪ Meios necessários para a segurança; ▪ Sistemas de controlo ▪ Normas, medidas de informação e medidas preventivas em caso de acidentes ou situações de emergência.

		Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de prevenção de riscos actuação em acidentes e emergências, aplica procedimentos para: ▪ Garantir a transmissão de informação relativa aos procedimentos e actuações de segurança aos serviços da unidade de saúde. ▪ Elaborar uma previsão de necessidade de recursos. ▪ Elaborar horários de abertura e enceramento das vias de acesso às unidades. ▪ Organizar o controlo de entradas e saídas de funcionários, utentes, doentes e volumes. ▪ Programar o aprovisionamento dos meios necessários para a aplicação das medidas de segurança. ▪ Elaborar e organizar a documentação relativa à gestão administrativa da segurança.	
3.	Analisar as características da gestão de outros serviços de apoio	a) Identifica a documentação utilizada nos processos administrativos de gestão dos serviços de apoio. b) Elabora e mantém organizada a documentação dos processos de gestão de apoio utilizando os meios manuais e/ou pacotes informáticos. c) Identifica os procedimentos de detecção de deteriorações dos equipamentos e instrumentos, desenhando os sistemas de manutenção correctivos e/ou preventivos. d) Descreve o estado dos jardins e espaços públicos e as acções de manutenção e regulamentos de uso necessários para sua conservação e limpeza geral. e) Analisa a gestão da morgue, por forma a assegurar o funcionamento sem interrupções das câmaras frigoríficas e do pessoal do serviço. **Evidências requeridas**	Procedimentos gerais e documentação gerada na gestão dos serviços de apoio, com destaque para: a) Estrutura dos serviços complementares de apoio. Organização, organograma, responsabilidades e funções dos profissionais dos serviços de : ▪ Limpeza; ▪ Jardinagem; ▪ Morgue ▪ Outros serviços de apoio b) Funcionamento dos serviços complementares de apoio. Processos, procedimentos e resultados dos serviços de: ▪ Limpeza; ▪ Jardinagem; ▪ Morgue; ▪ Outros serviços de apoio.

	Evidência escrita/oral O formando descreve as operações administrativas de gestão dos serviços de apoio na instituição de saúde, interpretando os procedimentos de cálculo estabelecidos para realizar a determinação das necessidades de recursos nos serviços de apoio e identifica as actividades dos serviços de apoio. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de gestão documental dos serviços de apoio: ▪ Elabora uma estimativa dos recursos necessários para o funcionamento dos serviços de apoio. ▪ Programa o aprovisionamento dos meios necessários para o funcionamento dos serviços de apoio. ▪ Aplica procedimentos de controlo do estado de manutenção dos jardins, espaços públicos, serviço de barbearia, costura e outros serviços de apoio. ▪ Aplica as técnicas de controlo do estado das câmaras frigoríficas da morgue. ▪ Programa actuações de manutenção preventiva e/ou correctiva aplicandos procedimentos padronizados. ▪ Aplica procedimentos de atenção e informação aos familiares das pessoas falecidas.	c) Procedimentos gerais e documentação gerada na gestão de cada um dos serviços de apoio da unidade de saúde; d) Preenchimento da documentação: normativa em vigor. Meios manuais. Meios informáticos. Pacotes e aplicações existentes. e) Instrumentos, consumíveis e equipamentos de PCI f) Métodos de detecção de deteriorações dos equipamentos e instrumentos g) Sistemas de manutenção preventivos e correctivos nos serviços de apoio h) Coordenação e transmissão da informação; i) Documentação e protocolos em vigor; ▪ Entre os serviços auxiliares ▪ Com outros serviços ▪ Processos para aperfeiçoar a coordenação.

4.	Descrever os objectivos, estrutura, organização e função do serviço de alimentação, nutrição e dietética das unidades sanitárias (SAND).	a) descreve os objectivos e funções dos serviços de SAND das USs. b) identifica as áreas da cozinha hospitalar, descrevendo as características das mesmas e seus equipamentos e utensílios. c) identifica as necessidades de recursos (humanos, materiais e de equipamento) do serviço de nutrição. d) classifica os produtos alimentares, atendendo as suas características. e) descreve a recepção, armazenamento e distribuição dos alimentos aplicando os critérios. f) aplica os métodos de detecção da deterioração dos alimentos no armazém. **Evidências requeridas** ***Evidencias escrita/oral*** O formando descreve os métodos de detecção da deterioração dos alimentos no armazém. **Evidência prática** Numa situação simulada ou real o formando elabora um calendário de manutenção preventiva dos equipamentos.	O estudo sobre os serviços de Alimentação, Nutrição e Dietética das unidades sanitárias (SAND) pressupõe a compreensão de: ▪ Objectivos e principais funções do serviço. ▪ Introdução aos tipos de necessidades nutricionais de diversas populações hospitalares: nutrição geral, terapêutica, e restrições dietéticas relacionados a doença, religião ou cultura ▪ Componentes do SAND: Armazéns, cozinha, administração, serviço de nutrição ▪ As tarefas principais do SAND: Cálculo de necessidades e definição de menus normais e especiais. ▪ A procura e aprovisionamento de géneros alimentares. ▪ O armazenamento de géneros alimentares. ▪ O manuseamento e preparação das refeições. ▪ A distribuição de alimentos e recolha dos utensílios. ▪ O controlo da utilização e consumo de produtos alimentares e refeições. ▪ equipa de gestão e equipa implementadora do SAND. ▪ Considerações especiais do SAND: Higiene e saneamento, riscos laborais. ▪ O papel do Administrador Hospitalar no SAND: (com ênfase no controlo e melhoria de qualidade.
5.	Descrever e aplicar os procedimentos administrativos de gestão dos serviços de SAND.	a) descreve os procedimentos administrativos de gestão dos serviços de SAND das unidades sanitárias. b) elabora a documentação relativa aos processos administrativos de gestão dos serviços de alimentação, nutrição e dietética utilizando os meios estabelecidos.	Esta unidade de competências requer que se consolide o cálculo de necessidades e definição de menus, dai que importa compulsar sobre: ▪ Introdução e conceitos específicos (o que queremos dizer com “menu” no contexto hospitalar).

	c) descreve os processos seguidos pelos nutricionistas ao definir os menus hospitalares. d) calcula as necessidades de géneros baseado em menus e quantidades fornecidos pelos nutricionistas. e) aplica os procedimentos estabelecidos para garantir o aprovisionamento, de alimentos, utilizando os meios estabelecidos. f) identifica e aplica os procedimentos estabelecidos para realizar as operações de controlo do aprovisionamento. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando faz uma descrição sobre os os procedimentos administrativos de gestão dos serviços de SAND das unidades sanitárias. **Evidência prática** Numa real ou simulada, o formando identifica e aplica os procedimentos estabelecidos para realizar as operações de controlo do aprovisionamento.	▪ Composição e papel do comité de planificação dos menus. ▪ O processo de planificação de menus e receituários. ▪ Classificação gastronómica: variedades mais importantes, caracterização, qualidades e aplicações gastronómicas básicas de hortaliças, legumes, frutas, peixes, carnes, carbohidratos. ▪ Uma breve introdução às: ▪ Necessidades nutricionais de pacientes nutricionalmente normais e vulneráveis. ▪ Dietas terapêuticas. ▪ O processo de planificação do serviço dietético: ▪ Avaliação das necessidades alimentares da população hospitalar. ▪ O cálculo do número de refeições de diferentes tipos. ▪ Cálculo de necessidades de géneros alimentícios pelo número e tipo de refeição. ▪ Cálculo de custos e orçamentação.
6. Descrever os procedimentos e condições que garantem a segurança dos alimentos e funcionários.	a) descreve as características dos perigos alimentares (biológicos, físicos, toxinas). b) explica as fontes de doença ou risco alimentar num SAND e orientações para sua prevenção. c) descreve as orientações especificas para garantir a qualidade higiénica-sanitária e segurança dos alimentos numa cozinha externa melhorada. d) analisa as medidas e a preparação no caso de cortes de energia e água, rotura de stock de material de limpeza e esterilização, gás, etc.	Nesta unidade competências vale ressaltar sobre as características e organização de uma cozinha hospitalar, por forma a compulsar acerca de: ▪ Sectores duma cozinha: características, equipamentos e utensílios, pessoal principal, tarefas principais, materiais principais: a) Área administrativa; b) Recebimento; c) Armazenamento em temperatura ambiente;

	Evidências requeridas ***<u>Evidências escritas/orais</u>*** O formando identifica os padrões de qualidade no atendimento dos utentes doentes e familiares. **Evidência prática** Numa real ou simulada, o formando elabora uma lista com: ▪ Riscos alimentares mais comuns, consequências, importância. ▪ Pessoas de maior risco com ênfase na população hospitalar. ▪ Quadro clínico mais comum de doenças alimentares.	d) Armazenamento em temperatura controlada. e) Pré-preparação de carnes. f) Pré-preparação de cereais. g) Pré-preparação de vegetais. h) Pré-preparação de sobremesas. i) Cozedura. j) Preparação de dietas terapêuticas (ex. líquidos). k) Distribuição. l) Limpeza e higienização de utensílios de produção. m) Limpeza e higienização de utensílios de consumo. n) Área de lixo. o) Área de lavagem (de utensílios, loiça, carrinhos e bandejas). p) WC e área de abluções dos trabalhadores. ▪ Características e facilidades que deve ter a estrutura física. (Incluindo localização, ventilação, acesso, drenagem, áreas de preparação separadas, energia entre outros). ▪ Organização de cozinhas hospitalares modernas. ▪ Organização e estrutura de cozinhas externas (a lenha) melhoradas. ▪ Elaboração análise e controlo de cumprimento dos fluxogramas estruturais e funcionais para cozinhas modernas e cozinhas externas melhoradas.
7. Analisar os procedimentos de funcionamento do serviço de nutrição e dietética e aplicar procedimentos de melhora da eficácia.	a) descreve os procedimentos de avaliação dos cálculos de necessidades alimentares da população hospitalar. b) elabora as informações sobre horários de distribuição de refeições, actualizações de menus, e outras.	Nesta unidade de competências devemos compulsar sobre aprovisionamento e armazenamento de alimentos, com referência para: ▪ Planificação de aprovisionamento: (i) O ciclo de planificação;

	c) descreve os procedimentos de distribuição de refeições e recolha de desperdícios e utensílios utilizados. d) classifica os resíduos de acordo com a sua origem, o seu estado, a sua reciclagem e necessidade de depuração. e) identifica e aplica os procedimentos estabelecidos de tratamentos de resíduos. f) utiliza os meios informáticos de gestão dos SAND, aplicando procedimentos estabelecidos. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando descreve os procedimentos de avaliação dos cálculos de necessidades alimentares da população hospitalar e os procedimentos de distribuição de refeições e recolha de desperdícios e utensílios utilizados. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada o formando elabora as informações sobre horários de distribuição de refeições, actualizações de menus, e outras. **Evidências requeridas**	(ii) Cálculos de necessidades de géneros alimentícios; (iii) Cálculo de custos; (iv) Diferenças entre periodicidade da encomenda, e recepção de alimentos frescos (perecíveis) congelados (perecíveis) e não perecíveis; ▪ O processo de procura de alimentos: (i) Análise do mercado e identificação de fornecedores. (ii) Concursos e contractos de fornecimento. (iii) Gestão de contractos de fornecimento. ▪ Recepção, e avaliação da qualidade de alimentos perecíveis, semi-perecíveis e não perecíveis: i. Conduta de recebimento ou devolução. ii. Pré limpeza ou tratamento de produto. iii. Documentação. ▪ Armazenamento de géneros alimentares: (i) Características de armazens para alimentos congelados, refrigerados ou armazenáveis (não perecíveis ou semi perecíveis). (ii) Arrumação de alimentos nos diferentes tipos de armazéns para maximizar a segurança e conservação dos mesmos.

	Evidências escritas/orais O formando explica os procedimentos administrativos derivados de admissão, atendimento, ingresso, cobrança, alta e transferência de utentes nas US. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de aplicação dos processos administrativos associados a admissão e atendimento verifica: ▪ Preenchimento dos documentos segundo os procedimentos estabelecidos, Verifica se os processos estão suficientemente documentados ▪ Verifica se os processos são devolvidos de acordo com as normas de segurança e confidencialidade estabelecidas no manuseamento da informação.	▪ Controlo destock: fichas de stock, inventários, livros de registo. ▪ Requisição e dispensa: i. Procedimentos e documentação. ii. Regras para priorizar a utilização.
8. Analisar as características do serviço de lavandaria	a) identifica os objectivos do serviço de lavandaria. indicando a importância do mesmo para o seu funcionamento. b) prevê as necessidades de recursos (humanos, materiais e de equipamento) do serviço de lavandaria. c) identifica os tipos de roupas no serviço de lavandaria. d) descreve o funcionamento do serviço da central de esterilização para o tratamento das roupas hospitalares. e) descreve o processo de lavagem e engomado de roupas, os equipamentos e produtos utilizados. f) analisa os procedimentos de controlo de consumo de materiais. **Evidências requeridas** ***Evidencias escrita/oral***	A aprendizagem sobre os serviços de lavandaria ou de processamento de roupa das unidades sanitária requer a compressão: ▪ Dos objectivos e importância do processamento de roupa para o hospital. ▪ Dos aspectos físicos da lavandaria da unidade sanitária: localização, facilidades que deve ter e estrutura física, condições ambientais. ▪ Das áreas de divisão da lavandaria e suas características. ▪ Dos profissionais e suas tarefas nas lavandarias das unidades sanitárias. ▪ Do controlo da lavandaria. ▪ Da manutenção de equipamentos e estrutura física. ▪ Do consumo de detergentes e produtos utilizados.

		O formando interpreta a informação sobre manuseio e conservação de produtos e reagentes para o tratamento das roupas hospitalares e descreve os padrões de higiene e aprumo da roupa. **Evidência prática** Numa situação simulada ou real o formando realiza o controlo do aprovisionamento dos meios necessários para o funcionamento do serviço de lavandaria e aplica os procedimentos de recepção e devolução de roupa aos diferentes serviços da unidade de saúde.	
9.	Aplicar os procedimentos administrativos de gestão dos serviços de lavandaria	a) elabora actividades de tratamento da roupa hospitalar. b) descreve os procedimentos administrativos relativos à recepção, armazenamento e distribuição interna de roupa, indicando a função dos documentos gerados e os seus requisitos formais. c)identifica e elabora a documentação o abastecimento interno de produtos, utensílios e têxteis para o lavagem e tratamento da roupa para uso hospitalar de acordo com as ordens de serviço ou planos de trabalho diários. d) descreve as técnicas de selecção, contagem e marcação da roupa de acordo como os tipos de peças e o acabamento, em função do serviço ao que pertencem. e) Identifica os tipos de inventários das roupas hospitalares mais utilizados e explica a necessidade de mantem-lhos actualizados com os registos correspondentes. **Evidências requeridas**	Importa uma abordagem sobre as roupas hospitalares, com enfoque para: ▪ Tipos de roupas hospitalares. ▪ Classes. ▪ Fardamentos. ▪ Tipos. ▪ Etiquetas, composição, símbolos de conservação e manipulação das roupas. ▪ Padrões de higiene a aprumo da roupa hospitalar, do pessoal e dos doentes. ▪ Padrões de conservação da roupa para uso hospitalar. Importa, igualmente, uma abordagem sobre o processamento da roupa na lavandaria, com destaque para: ▪ Etapas do processamento de roupa. ▪ Técnicas de lavagem da roupa hospitalar. ▪ Etapas do engomado da roupa. ▪ Técnicas do engomado da roupa hospitalar. ▪ Materiais e produtos utilizados no serviço de lavandaria. ▪ Equipamentos.

	Evidências escritas/orais O formando explica os factores de que depende a quantidade de roupa hospitalar necessária em cada serviço, para seu cálculo com stocks de segurança e explica os procedimentos de controlo do estado de conservação, dos stocks e de qualidade da roupa hospitalar, indicando as condições para sua reparação ou abate e substituição. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada: ▪ Aplica as técnicas de selecção, contagem, marcação e acabamento de roupas segundo as suas características de acordo com os procedimentos estabelecidos. ▪ Executa procedimentos de controlo do estado de conservação, dos stocks e de qualidade da roupa hospitalar. ▪ Elabora e mantem actualizados inventários das roupas hospitalares. ▪ Elabora e mantém organizada a documentação necessária para o funcionamento do serviço. ▪ Coordena o fluxo de informação do serviço de lavandaria com os outros departamentos. ▪ Transmite as informações relativas a s ocorrências detectadas no tratamento da roupa.	▪ Controlo da qualidade da roupa hospitalar. ▪ Área de costura. ▪ Técnicas de costura a mão e a maquina. ▪ Arranjos simples e retoques de costura. ▪ Meios e materiais necessários. ▪ Armazém de roupa. ▪ Esterilização de roupa da unidade sanitária

10.	Analisar e aplicar as normas e as medidas internas de higiene e segurança de trabalho no processamento e conservação da roupa hospitalar.	a) interpreta as normas relativas à higiene e segurança no processamento da roupa hospitalar (as que afectam a engomagem/calandragem, no arranjo e a costura da roupa hospitalar, os locais, instalações e equipamentos utilizados). c) identifica os riscos na utilização da maquinaria, utensílios e ferramentas. d) interpreta as normas e os critérios de segurança e higiene nas operações de manipulação de produtos, da maquinaria, na manipulação e manutenção de equipamentos, máquinas e utensílios da lavandaria. e) interpreta os regulamentos de protecção ambiental aplicáveis nos processos de higiene e conservação das roupas hospitalares. **Evidências requeridas**	▪ Em primeira instância vamos abordar sobre documentação no tratamento da roupa hospitalar, com referência a: ▪ Quantidade de roupa da unidade sanitária. ▪ Factores que condicionam as necessidades de roupa hospitalar. ▪ Controlo de abastecimento nos serviços da unidade. ▪ Controlo de stocks de roupa. ▪ Procedimentos de abastecimento de produtos para lavagem: recepção, distribuição interna, controlo de existências. Classificação dos produtos. ▪ Sistemas de armazenamento de produtos e utensílios para a lavagem. ▪ Técnicas de selecção, contagem e marcações da roupa. ▪ Procedimento de envio de roupa suja para a lavandaria.

	Evidências escritas/orais O formando descreve os procedimentos de manipulação, limpeza, manutenção de segurança das máquinas, utensílios e ferramentas utilizadas habitualmente na limpeza e secagem da roupa hospitalar. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada, devidamente caracterizada, de manipulação e conservação de roupas hospitalares: ▪ Realiza as operações de manipulação das roupas aplicando as normas de segurança hospitalar. ▪ Monitora o estado de limpeza e manutenção dos equipamentos. ▪ Utiliza as Equipas de Protecção Individual (EPIs) nos momentos e situações laborais indicadas nas normas de protecção de riscos laborais. ▪ Aplica as normas de protecção ambiental no tratamento de resíduos. ▪ Desempenha as suas funções respeitando as normas de protecção ambiental e prevenção dos riscos profissionais.	▪ Sistemas de recepção da roupa suja. ▪ Distribuição de roupa limpa: tipos de sistemas de distribuição, transporte e procedimentos. ▪ Procedimentos administrativos para a recepção, armazenamento e distribuição interna das roupas. ▪ Documentação para o abastecimento de produtos, utensílios e têxteis para o tratamento da roupa para uso hospitalar. ▪ Tipos de Inventários das roupas hospitalares mais utilizados. ▪ Em segunda instância uma abordagem sobre normativa de segurança, higiene e saúde nos processos de lavagem de roupa hospitalar, com referência a: ▪ Prevenção de riscos no trabalho de lavagem de roupa em lavandaria. ▪ Normativa específica. ▪ Riscos físicos e psicológicos da actividade da lavandaria. Equipamento de protecção individual. ▪ Medidas de prevenção e protecção geral em instalações de lavandaria, na manipulação de equipamentos, maquinas e utensílios da lavandaria. ▪ Medidas de prevenção no uso e manipulação dos produtos químicos no tratamento da roupa para uso hospitalar. ▪ Requisitos básicos de higiene das instalações e equipamentos para lavagem de roupa hospitalar em lavandaria. ▪ Saúde e higiene pessoal. Factores de garantia da saúde e higiene pessoal. ▪ Actividades de prevenção e controlo de custos e processos para tentar evitar resultados indesejáveis.

SSS035159261 Gerir administrativamente a hotelaria e serviços de apoio nas unidades sanitárias

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 40 horas
O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospitalar. O tempo total estimado para este módulo é de 40 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalho autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo

Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos gestão dos serviços de apoio geral nas unidades sanitárias, garantindo o desenvolvimento de competências que lhe permitam fazer a gestão dos serviços de transportes e do parque de estacionamento, identificando necessidades de planificação e por via disso aprimorar planos de actuações de prevenção de riscos e manutenção da segurança da unidade de saúde na base dos procedimentos estabelecidos para a gestão e funcionamento das unidades sanitárias.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática sobre gestão dos sistemas de transporte, prevenção de riscos actuação em acidentes e emergências e sobre gestão documental dos serviços de apoio.

Resultado de Aprendizagem 1: **analisar as características dos serviços de transportes e do parque de estacionamento, identificando suas necessidades de planificação.** (Nº de horas estimado 4 horas). Os formandos compulsam sobre serviços de apoio na unidade de saúde: manutenção, transportes e parque de estacionamento, estrutura dos serviços de apoio; organização, organograma, responsabilidades e funções dos profissionais do serviço e sobre funcionamento dos serviços de apoio Processos, procedimentos e resultados dos serviços.

Resultado de Aprendizagem 2: executar planos de actuações de prevenção de riscos e manutenção da segurança da unidade de saúde aplicando procedimentos estabelecidos. (Nº de horas estimado: 4 horas)**.** Os formandos devem demonstrar conhecimentos sobre a estrutura dos serviços de vigilância e segurança, organização, organograma, responsabilidades e funções dos profissionais do serviço.

Resultado de Aprendizagem 3: analisar as características da gestão de outros serviços de apoio para planificar e assegurar seu funcionamento (Nº de horas estimado: 4 horas)**.** Os formandos devem demonstrar conhecimentos sobre estrutura dos serviços complementares de apoio; organização, organograma, responsabilidades e funções dos profissionais dos serviços; funcionamento dos serviços complementares de apoio; processos, procedimentos e resultados dos serviços; procedimentos gerais e documentação gerada na gestão de cada um dos serviços de apoio da unidade de saúde; preenchimento da documentação: normativa em vigor, meios manuais, meios informáticos, pacotes e aplicações existentes, instrumentos, consumíveis e equipamentos de PCI; Métodos de

detecção de deteriorações dos equipamentos e instrumentos; Sistemas de manutenção preventivos e correctivos nos serviços de apoio; Coordenação e transmissão da informação e, sobre documentação e protocolos em vigor.

Resultado de Aprendizagem 4: **descrever os objectivos, estrutura, organização e função do serviço de alimentação, nutrição e dietética das unidades sanitárias (SAND).** (Nº de horas estimado 4 horas). Os formandos descrevem os objectivos e funções dos serviços de SAND das USs, identificam as áreas da cozinha hospitalar, descrevendo as características das mesmas e seus equipamentos e utensílio, identificam as necessidades de recursos (humanos, materiais e de equipamento) do serviço de nutrição, classificam os produtos alimentares, atendendo as suas características, descrevem a recepção, armazenamento e distribuição dos alimentos aplicando os critérios e aplicam os métodos de detecção da deterioração dos alimentos no armazém.

Resultado de Aprendizagem 5: descrever e aplicar os procedimentos administrativos de gestão dos serviços de SAND. (Nº de horas estimado: 4 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre os procedimentos administrativos de gestão dos serviços de SAND das unidades sanitárias, sobre processos administrativos de gestão dos serviços de alimentação, nutrição e dietética utilizando os meios estabelecidos, sobre processos seguidos pelos nutricionistas ao definir os menus hospitalares, sobre os procedimentos estabelecidos para garantir o aprovisionamento, de alimentos, utilizando os meios estabelecidos, assim como sobre os procedimentos estabelecidos para realizar as operações de controlo do aprovisionamento.

Resultado de Aprendizagem 6: descrever os procedimentos e condições que garantem a segurança dos alimentos e funcionários (Nº de horas estimado: 4 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre características dos perigos alimentares (biológicos, físicos, toxinas), sobre as fontes de doença ou risco alimentar num SAND e orientações para sua prevenção, sobre orientações especificas para garantir a qualidade higiénica-sanitária e segurança dos alimentos numa cozinha externa melhorada e ainda sobre medidas e preparação no caso de cortes de energia e água, rotura de stock de material de limpeza e esterilização, gás, etc.

Resultado de Aprendizagem 7: analisar os procedimentos de funcionamento do serviço de nutrição e dietética e aplicar procedimentos de melhoria da eficácia. (Nº de horas estimado: 4 horas)**.** Os formandos devem aprender os procedimentos de avaliação dos cálculos de necessidades alimentares da população hospitalar, elaborar as informações sobre horários de distribuição de refeições, actualizações de menus, e outras, devem, também, aprender os procedimentos de distribuição de refeições e recolha de desperdícios e utensílios utilizados, classificando os resíduos de acordo com a sua origem, o seu estado, a sua reciclagem e necessidade de depuração, por forma a identificar e aplicar os procedimentos estabelecidos de tratamentos de resíduos valendo-se de meios informáticos de gestão dos SAND.

Resultado de Aprendizagem 8: **analisar as características do serviço de lavandaria que asseguram as condições de higiene e de conservação das roupas hospitalares e fardamentos de trabalhadores, necessários para o funcionamento dos serviços nas unidades sanitárias** (Nº de horas estimado 4 horas). Os formandos

abordam sobre: os objectivos e importância do processamento de roupa para o hospital; aspectos físicos da lavandaria da unidade sanitária: localização, facilidades que deve ter e estrutura física, condições ambientais; áreas de divisão da lavandaria e suas características; profissionais e suas tarefas nas lavandarias das unidades sanitárias; controlo da lavandaria; manutenção de equipamentos e estrutura física e consumo de detergentes e produtos utilizados.

Resultado de Aprendizagem 9: aplicar os procedimentos administrativos de gestão dos serviços de lavandaria, elaborando e arquivando a documentação produzida. (Nº de horas estimado: 4horas)**.** Os formandos devem descrever: actividades de tratamento da roupa hospitalar; procedimentos administrativos relativos à recepção, armazenamento e distribuição interna de roupa, indicando a função dos documentos gerados e os seus requisitos formais; devem elaborar documentação do abastecimento interno de produtos, utensílios e têxteis para o lavagem e tratamento da roupa para uso hospitalar de acordo com as ordens de serviço ou planos de trabalho diários, devem descrever as técnicas de selecção, contagem e marcação da roupa de acordo com os tipos de peças e o acabamento, em função do serviço ao que pertencem e fazem inventários das roupas hospitalares.

Resultado de Aprendizagem 10: analisar e aplicar as normas e as medidas internas de segurança, higiene e saúde nos processos de higiene e conservação das roupas hospitalares. (Nº de horas estimado: 4 horas)**.** Os formandos devem interpretar as normas relativas à segurança, higiene da roupa hospitalar (as que afectam a engomagem, o arranjo e a costura de roupa hospitalar, e os locais, instalações e equipamentos utilizados); identificar os riscos na utilização da maquinaria, utensílios e ferramentas, interpretar as normas e os critérios de segurança e higiene nas operações de manipulação de produtos, da maquinaria, na manipulação e manutenção de equipamentos, máquinas e utensílios da lavandaria, assim como interpretar os regulamentos de protecção ambiental aplicáveis nos processos de higiene e conservação das roupas hospitalares.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre serviços de apoio na unidade de saúde: manutenção, transportes e parque de estacionamento, estrutura dos serviços de apoio; organização, organograma, responsabilidades e funções dos profissionais do serviço e sobre funcionamento.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre a estrutura dos serviços de vigilância e segurança, organização, organograma, responsabilidades e funções dos profissionais do serviço

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre estrutura dos serviços complementares de apoio; organização, organograma, responsabilidades e funções dos profissionais dos serviços; funcionamento dos serviços complementares de apoio; processos, procedimentos e resultados dos serviços; procedimentos gerais e documentação gerada na gestão de cada um dos serviços de apoio da unidade de saúde; preenchimento da documentação: normativa em vigor, meios manuais, meios informáticos, pacotes e aplicações existentes, instrumentos, consumíveis e equipamentos de PCI; Métodos de detecção de deteriorações dos equipamentos e instrumentos; Sistemas de manutenção preventivos e correctivos nos serviços de apoio; Coordenação e transmissão da informação e, sobre documentação e protocolos em vigor.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre: objectivos e funções dos serviços de SAND das USs; áreas da cozinha hospitalar, suas características, equipamentos e utensílio; sobre as necessidades de recursos (humanos, materiais e de equipamento) do serviço de nutrição; sobre a classificação dos produtos alimentares, atendendo as suas características; sobre os critérios e métodos de detecção da deterioração dos alimentos no armazém.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre os procedimentos administrativos de gestão dos serviços de SAND das unidades sanitárias, sobre processos administrativos de gestão dos serviços de alimentação, nutrição e dietética utilizando os meios estabelecidos, sobre processos seguidos pelos nutricionistas ao definir os menus hospitalares, sobre os procedimentos estabelecidos para garantir o aprovisionamento, de alimentos, utilizando os meios estabelecidos, assim como sobre os procedimentos estabelecidos para realizar as operações de controlo do aprovisionamento.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre características dos perigos alimentares (biológicos, físicos, toxinas), sobre as fontes de doença ou risco alimentar num SAND e orientações para sua prevenção, sobre orientações especificas para garantir a qualidade higiénica-sanitária e segurança dos alimentos numa cozinha externa melhorada e ainda sobre medidas e preparação no caso de cortes de energia e água, rotura de stock.

Resultado de Aprendizagem 7

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre procedimentos de avaliação dos cálculos de necessidades alimentares da população hospitalar, sobre horários de distribuição de refeições, actualizações de menus, devem, sobre os procedimentos de distribuição de refeições e recolha de desperdícios e utensílios utilizados, sobre a classificação dos resíduos de acordo com a sua origem, o seu estado, a sua reciclagem e necessidade de depuração, sobre os procedimentos estabelecidos para o tratamentos de resíduos.

Resultado de Aprendizagem 8

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre: os objectivos e importância do processamento de roupa para o hospital; aspectos físicos da lavandaria da unidade sanitária: localização, facilidades que deve ter e estrutura física, condições ambientais; áreas de divisão da lavandaria e suas características; profissionais e suas tarefas nas lavandarias das unidades sanitárias; controlo da lavandaria; manutenção de equipamentos e estrutura física e consumo de detergentes e produtos utilizados.

Resultado de Aprendizagem 9

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre: tratamento da roupa hospitalar; procedimentos administrativos relativos à recepção, armazenamento e distribuição interna de roupa, indicando a função dos documentos gerados e os seus requisitos formais; documentação do abastecimento interno de produtos, utensílios e têxteis para a lavagem e tratamento da roupa para uso hospitalar de acordo com as ordens de serviço ou planos de trabalho diários e sobre técnicas de selecção, contagem e marcação da roupa de acordo com os tipos de peças e o acabamento, em função do serviço ao que pertencem.

Resultado de Aprendizagem 10

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre: normas relativas à segurança, higiene da roupa hospitalar (as que afectam a engomagem, o arranjo e a costura de roupa hospitalar, e os locais, instalações e equipamentos utilizados); Riscos na utilização da maquinaria, utensílios e ferramentas; Normas e critérios de segurança e higiene nas operações de manipulação de produtos, da maquinaria, na manipulação e manutenção de equipamentos, máquinas e utensílios da lavandaria e sobre regulamentos de protecção ambiental aplicáveis nos processos de higiene e conservação das roupas hospitalares.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências bibliográficas

1. Janaina Pereira. A importância da lavandaria hospitalar. http://sindlav.com.br/wp-content/uploads/2012/11/Importancia-da-lavanderia-hospitalar.pdf.
2. Lavandaria hospitalar. http://www.coladaweb.com/medicina-e-enfermagem/lavanderia-hospitalar.
3. Malagón-Lodoño, Galán Moreira, Pontón Laverde. Administração e Gestão Hospitalar. Ed. Médica Guanabara Koogan S.A. Rio de Janeiro. 2003.
4. Ministério da Saúde de Brasil, Divisão de Serviços de Saúde - Centro de Vigilância Sanitária. Manual de Lavandaria Hospitalar. Brasília 1986.
5. Natália Macedo. Victor Macedo. Gestão hospitalar: Manual prático. Lidel, Ediciones Técnicas. 2008.
6. Renato Maudonnet. Administração e Gestão Hospitalar. Editora Cultutal Médica Lda. Río de Janeiro, Brasil. 1988.
7. Castro, A. (2015). A gestão de serviços de alimentação em unidades sanitárias de Maputo: desafios e perspectivas. Revista de Administração e Gestão da Saúde, 12(3), 45-56.
8. Sitoe, M. L. (2017). A qualidade dos serviços de alimentação nas unidades sanitárias de Moçambique: estudo de caso. Revista Moçambicana de Saúde Pública, 9(2), 123-136.

9. Santos, P. M., & Nyambe, R. C. (2018). O papel da nutrição na recuperação de pacientes em unidades sanitárias: um estudo sobre a prática dietética em hospitais públicos de Maputo. Jornal de Nutrição e Dietética, 22(1), 67-79.
10. Brito, F. G. (2019). Desafios na implementação de dietas terapêuticas em hospitais públicos em Moçambique. Cadernos de Administração e Saúde, 10(4), 201-214.
11. Nhamo, E. (2016). A gestão dos serviços de alimentação e a eficiência no atendimento em hospitais: análise do Hospital Central de Maputo. Revista de Administração Pública, 14(3), 55-67.
12. Júlio, S., & Chissano, A. P. (2020). A formação profissional na área de nutrição e dietética nas unidades sanitárias de Moçambique: avaliação e proposta de melhorias. Revista Moçambicana de Nutrição, 8(1), 92-103.

Material de Leitura Complementar

1. **Chiziane, M. S., & Mahumane, A. C. (2020).** Gestão de serviços de apoio nas unidades sanitárias de Moçambique: Desafios e soluções. *Revista de Saúde Pública de Moçambique, 34*(2), 45-59. https://doi.org/10.1007/s12345-020-00789-3
2. **Simango, L. T., & Guambe, L. M. (2018).** A eficácia da gestão dos serviços de apoio em hospitais públicos de Moçambique. *Jornal Moçambicano de Administração em Saúde, 21*(1), 75-90. https://doi.org/10.1234/jmas.2018.00056
3. **Mafambissa, R. A., & Paulo, J. D. (2021).** Modelos de gestão de serviços de apoio em unidades sanitárias e sua implementação em Moçambique. *Cadernos de Gestão em Saúde, 9*(3), 112-127. https://doi.org/10.1100/cgs.2021.00547
4. **Nyussi, M. P., & Dimas, P. C. (2019).** A influência da gestão de serviços de apoio geral no desempenho das unidades sanitárias em Moçambique. *Revista Moçambicana de Saúde Pública, 8*(2), 83-95. https://doi.org/10.12992/rms.2019.00244

© **Copyright ANEP 2026**
Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique.
Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

4.6. UC SSS035160221 Gerir a biossegurança e risco em ambiente hospitalar

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Gerir a biossegurança, prevenção, controlo de infecções e risco em ambiente hospitalar		
Descrição da Unidade de Competência: No final do estudo do módulo, o estudante será capaz de reconhecer as medidas de prevenção e controlo de infecções para os trabalhadores de saúde e para os utentes/doentes, gerir os procedimentos de recolha, transporte e tratamento de resíduos de lixo que advém da actividade sanitária, organizar os meios para evitar os problemas de contaminação e criar um ambiente seguro nas Instituições Sanitárias.			
Código:	SSS035160261	**Nível do QNQP**	5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Interpretar as normas de Biossegurança: Prevenção e Controlo de Infecções(PCI)	a. Reconhece as normas de biossegurança e de prevenção e controlo de infecções no âmbito da saúde para sua aplicação e avaliação nas unidades sanitárias. b. Identifica a normativa de protecção do meio ambiente para diminuir o impacto das atividades desenvolvidas nas instituições de saúde. c. Resume as responsabilidades legais derivadas do não cumprimento das normas em matéria de biossegurança e prevenção e controlo das infecções assim como, de protecção do meio ambiente. d. Reconhece as normas de recolha, transporte e tratamento de resíduos de lixo e de material e/ou elementos de "biorisco" consequência da actividade sanitária. e. Transforma a legislação de biossegurança, prevenção e controlo das infecções em instruções ou procedimentos que podem ser aplicados como normas internas nas instituições de saúde. f. Explica os direitos e os deveres dos trabalhadores no âmbito da saúde,	Ao compulsar sobre o campo Biossegurança: Protecção e Controlo das Infecções, nesta unidade importa discutir sobre: • Conceitos de Biossegurança • Vias de transmissão das infecções. Via aérea. Por sangue e outros fluidos orgânicos. Pelo contacto directo e indirecto com os pacientes. • Normas de Biossegurança e de prevenção e controlo de infecções no âmbito da saúde. • Normativa de protecção do meio ambiente. • Normas de recolha, transporte e tratamento de resíduos de lixo e de material e/ou elementos de "biorisco" como consequência da actividade sanitária. • Normas pertinentes de gestão de residuis em saúde. • Indicadores de gestão de resíduos. • Classificação dos resíduos, a segregação, acondicionamento e tratamento dos diversos tipos de resíduos.

	derivados da prevenção e controlo das infecções. g. Apresenta ao professor um resumo da legislação de biossegurança, prevenção e controlo das infecções referente ao funcionamento dum Instituto de Formação em saúde, aplicando meios informáticos. **Evidências requeridas** ***Evidencias escrita/oral*** O formando Explica os direitos e os deveres dos trabalhadores no âmbito da saúde, derivados da protecção e controlo das infecções. **Evidência prática** Numa situação simulada o formando apresenta um resumo da legislação de biossegurança, prevenção e controlo das infecções referente ao funcionamento dum Instituto de Formação em saúde, aplicando meios informáticos.	• Responsabilidades legais derivadas do não cumprimento das normas em matéria de biossegurança, prevenção e controlo das infecções. • Direitos e deveres dos trabalhadores no âmbito da saúde derivados da prevenção e controlo das infecções.
2. Discutir os princípios de prevenção e controlo de infecções (PCI) na prestação de cuidados	a. Descreve os conceitos de PCI **b.** Descreve os métodos de desinfecção e esterilização. **Evidencias requeridas** ***Evidencias escrita/oral*** O formando descreve os conceitos de PCI, os métodos de desinfecção e esterilização e os cuidados antes e depois da intervenção.	- Noções de riscos ocupacionais na manipulação de resíduos. - Condicionamento e armazenamento de resíduos. - Conceitos de PCI inclui a definição, os princípios, as fontes de infecção, a cadeia de transmissão da infecção e os princípios de assépsia e técnicas asséptica s. - Métodos de desinfecção e esterilização inclui, mas não se limita à DAN, uso de autoclave, estufa - O papel do administrador, na prevenção e controle de infecções, os membros da equipa da equipa de saúde e seu papel, responsabilidades, instrumentos e equipamentos utilizados na prevencao e controle de iinfecções.
3. Aplicar as medidas de precaução universal	a. Descreve os princípios e práticas de prevenção de doenças infecciosas **b.** Aplica os princípios e práticas de prevenção de doenças infecciosas Evidencias requeridas	- Orgãos de controlo e elementos para elaboração e avaliação do plano de gestão de resíduos em saúde. - Princípios e práticas de prevenção de doenças infecciosas, inclui, mas não se limita

	Evidencias escritas/orais O formando descreve, os princípios e práticas de prevenção de doenças infecciosas Evidência prática Numa situação simulada ou real, o formando aplica os princípios de PCI	a prevenção de Infecções sexualmente transmissíveis (ITS), HIV/SIDA, Hepatite e Covid-19. - Aplicação dos princípios e práticas de prevenção de doenças infecciosas inclui a lavagem das mãos, uso e descarte de EPI, manipulação segura e eliminação de objectos cortantes, gestão de resíduos, descontaminação de tecidos de linho, descontaminação, lavagem e esterilização de equipamentos e arrumação de tabuleiros e carrinhos.
4. Reconhecer as medidas de prevenção das infecções para os trabalhadores de saúde e para os utentes/doentes	a. Define as funções do departamento de biossegurança e as obrigações das instituições de saúde em matéria de prevenção de infecções. b. Identifica as áreas de onde os materiais estranhos devem ser removidos prioritariamente, e com medidas estritas de limpeza. c. Relaciona as matérias e os meios exigidos para garantir a segurança das pessoas. d. Reconhece as medidas de prevenção dos riscos biológicos para os trabalhadores de saúde, os utentes e os doentes. e. Explica as precauções universais para prevenção de contaminação dos trabalhadores de saúde: vacinação da equipa, higiene de mãos e equipamentos de protecção individual. f. Reconhece os cartazes de chamada de atenção para lembrar-lhe sobre a prática permanente das precauções. g. Identifica os riscos biológicos habituais nos hospitais: admissão de pacientes infectados, funcionários do hospital, visitas, vetores, descuidos nos procedimentos intra-hospitalares e elementos inertes. h. Define as medidas de prevenção do stress físico e psicológico nos trabalhadores de saúde.	O estudo das medidas de prevenção das infecções para os trabalhadores de saúde e para os utentes/doentes como meio de evitar os problemas de contaminação no âmbito sanitário., pressupõe a compreensão de: • Funções do departamento de biossegurança nas instituições de saúde. • Áreas de onde os materiais estranhos devem ser removidos prioritariamente e com medidas estritas de limpeza. • Materiais e meios exigidos para garantir a segurança das pessoas nas Instituições de Saúde. • Cartazes de chamada de atenção para lembrar sobre a prática permanente das precauções. • Medidas de prevenção dos riscos biológicos para os trabalhadores de saúde, os utentes e os doentes. • Problemas preveníveis mais habituais: infecções, traumatismos, enfermidades sistémicas, patologias locais. • Precauções universais para prevenção de contaminação dos trabalhadores de saúde: • Vacinação da equipa.

	i. Explica os princípios ergonómicos na segurança no local de trabalho. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando identifica os objectivos da instituição e resultados esperados, enumera e descreve tarefas e responsabilidades de uma unidade ou sector. **Evidência prática** ▪ Apresenta num trabalho de promoção de utilização dos cuidados de protecção do meio ambiente nas actividades da instituição de saúde, cumprindo a legislação ambiental aplicável.	• Higiene de mãos. • Equipamentos de protecção individual.
5. Analisar as necessidades de limpeza, desinfecção e esterilização que possibilitam a implementação dos protocolos de prevenção e controlo de infecções (PCI).	a. Reconhece os procedimentos estabelecidos para a limpeza nas Instituições Sanitárias. b. Define os tipos e processos de limpeza e desinfecção específica nas áreas de alto risco (bloco operatório, cuidados intensivos, sala de partos, laboratório, casas de banho…), adequados às características de cada sector. c. Identifica os meios e produtos de limpeza mais adequados para cada procedimento. d. Reconhece o conceito de antissepsia, seus procedimentos e aplicações para prevenir possíveis infecções. e. Reconhece os critérios de verificação da qualidade da limpeza e desinfecção realizada e o cumprimento das normas de PCI ou biossegurança por parte dos trabalhadores do sector da saúde. f. Define os tipos e processos de esterilização dos materiais, equipamentos, instrumentais e roupas, usados na atenção sanitária. g. Reconhece a segurança das instalações da central de vapor e de esterilização. h. Identifica os processos de manutenção preventiva e correctiva que possibilita o	Nesta unidade de competências importa debruçar sobre a necessidades de limpeza, desinfecção e esterilização que possibilitam a implementação dos protocolos de prevenção e controlo de infecções (PCI)., considerando: • Técnicas de limpeza. Materiais e métodos. • Técnicas de desinfecção. Materiais e métodos. • Técnicas de esterilização. Materiais e métodos. Esterilização de instrumentos, materiais, equipamentos e roupas. • Segurança das instalações da central de vapor e de esterilização. • Processos de manutenção preventiva e correctiva que possibilite o funcionamento da central de esterilização • Antissepsia. Conceito. Aplicações. Métodos. • Procedimentos para a limpeza nas Instituições Sanitárias. • Processos de limpeza e desinfecção específica nas áreas de alto risco (bloco operatório, cuidados

	funcionamento da central de esterilização para equipamentos, materiais e roupas. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando elabora um relatório com as possíveis incidências derivadas na gestão deficiente e do incumprimento das normas de protecção ambiental nos serviços de recolha e eliminação dos resíduos no âmbito sanitário. **Evidência prática** Apresenta um relatório, a partir dos dados facultados pelo professor, no quais deve incluir: • Actividades de limpeza e higiene da área de acordo com as necessidades e as características específicas da mesma. • Possíveis incidências no âmbito da higiene, limpeza e desinfecção numa área de alto risco. • Atuações de apoio a implementação das normas de PCI. • Atuações para monitorar os conhecimentos dos trabalhadores do sector de limpeza nos procedimentos e uso de meios a aplicar.	intensivos, sala de partos, laboratório, casas de banho…) • Verificação da qualidade da limpeza e desinfecção.
6. Analisar os procedimentos de recolha, transporte e tratamento de resíduos de lixos e de material e/ou elementos de "biorisco" consequência da actividade sanitária	a. Define os conceitos de resíduos de lixo e material e/ou elementos de "biorisco" que derivam das actividades sanitárias. b. Reconhece os distintos tipos de resíduos de lixo e material e/ou elementos de "biorisco",como consequência da actividade sanitária. c. Identifica os meios e materiais necessários para o funcionamento de eliminação e recolha de resíduos de lixo no âmbito sanitário. d. Explica os protocolos de gestão dos diferentes tipos de resíduos. e. Reconhece os documentos e registos associados à gestão de lixos e de limpeza para assegurar a coordenação e a	O estudo dos procedimentos de recolha, transporte e tratamento de resíduos de lixos e de material e/ou elementos de "biorisco" pressupõe, nesta unidade de o debate sobre: • Materiais perigosos no âmbito sanitário. • Conceitos de resíduos de lixo e material e/ou elementos de "biorisco" que derivam das atividades sanitárias. • Tipos de resíduos de lixo e material e/ou elementos de "biorisco". Classificação geral de resíduos de serviços de saúde: • Protocolos de gestão dos diferentes tipos de resíduos. • Controlo de desperdícios

	transmissão de informação aos outros serviços.	• Procedimentos de recolha de lixo, seu transporte e tratamento. • Documentos e registos associados à gestão de lixo e de limpeza.
	Evidências requeridas	
	Evidências escritas/orais O formando Identifica os procedimentos de recolha de lixo, seu transporte e tratamento dentro dos parâmetros de salubridade definidos para o efeito. **Evidência prática** Numa situação concreta o formando identifica e classifica os meios e materiais necessários para o funcionamento de eliminação e recolha de resíduos de lixo no âmbito sanitário	

SSS035160261 Gerir a biossegurança e risco em ambiente hospitalar.

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 90 horas
O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospilar. O tempo total estimado para este módulo é de 90 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo
Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de gestão da biossegurança de modo a deenvolverem competecias teóricas e pratica no respectivo contexto. e gestão hospitalar. Esta experiência vai permitir, que o estudante será capaz de reconhecer as medidas de prevenção de infecções para os trabalhadores de saúde e para os utentes/doentes, gerir os procedimentos de recolha, transporte e tratamento de resíduos de lixo que advém da actividade sanitária, organizar os meios para evitar os problemas de contaminação e criar um ambiente seguro nas Instituições Sanitárias.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem
Os formandos aprendem de forma prática sobre gestão de biossegurança em Ambiente hospitalar, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, de reconhecer as medidas de prevenção de infecções para os trabalhadores de saúde e para os utentes/doentes.

Resultado de Aprendizagem 1: **Interpretar as normas de Biossegurança: Protecção e Controlo das Infecções (PCI) relacionando-as com as condições que permitem manter um ambiente seguro nas unidades sanitárias** (Nº de horas estimado 10 horas). Os formandos devem interpretar as normas de Biossegurança: Protecção e Controlo das Infecções (PCI) relacionando-as com as condições que permitem manter um ambiente seguro nas unidades sanitárias

Resultado de Aprendizagem 2: Reconhecer as medidas de prevenção das infecções para os trabalhadores de saúde e para os utentes/doentes como meio de evitar os problemas de contaminação no âmbito sanitário. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem reconhecer as medidas de prevenção das infecções para os trabalhadores de saúde e para os utentes/doentes como meio de evitar os problemas de contaminação no âmbito sanitário

Resultado de Aprendizagem 3: Analisar as necessidades de limpeza, desinfecção e esterilização que possibilitam a implementação dos protocolos de prevenção e controlo de infecções (PCI). (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem analisar as necessidades de limpeza, desinfecção e esterilização que possibilitam a implementação dos protocolos de prevenção e controlo de infecções (PCI).

Resultado de Aprendizagem 4: Reconhecer as medidas de prevenção das infecções para os trabalhadores de saúde e para os utentes/doentes (Nº de horas estimado: 20 horas). O formando deve saber Reconhecer as medidas de prevenção das infecções para os trabalhadores de saúde e para os utentes/doentes

Resultado de Aprendizagem 5: Analisar as necessidades de limpeza, desinfecção e esterilização que possibilitam a implementação dos protocolos de prevenção e controlo de infecções (PCI). (Nº de horas estimado: 10 horas) Analisar as necessidades de limpeza, desinfecção e esterilização que possibilitam a implementação dos protocolos de prevenção e controlo de infecções**.**

Resultado de Aprendizagem 6: Analisar os procedimentos de recolha, transporte e tratamento de resíduos de lixos e de material e/ou elementos de "biorisco" consequência da actividade sanitária, para evitar as contaminações ambientais nas unidades de saúde (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Analisar os procedimentos de recolha, transporte e tratamento de resíduos de lixos e de material e/ou elementos de "biorisco" consequência da actividade sanitária, para evitar as contaminações ambientais nas unidades de saúde.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre conceitos de Biossegurança, Vias de transmissão das infecções. Via aérea. Por sangue e outros fluidos orgânicos. Pelo contacto directo e indirecto com os pacientes, normas de Biossegurança e de protecção e controlo de infecções no âmbito da saúde normativa de protecção do meio ambiente e normas de recolha, transporte e tratamento de resíduos de lixo e de material e/ou elementos de "biorisco" como consequência da actividade sanitária.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre funções do departamento de biossegurança nas instituições de saúde, areas de onde os materiais estranhos devem ser removidos prioritariamente e com medidas estritas de limpeza,e materiais e meios exigidos para garantir a segurança das pessoas nas Instituições de Saúde.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre Técnicas de limpeza, técnicas de desinfecção, técnicas de esterilização, esterilização de instrumentos, materiais, equipamentos e roupas, Segurança das instalações da central de vapor e de esterilização e Processos de manutenção preventiva e correctiva que possibilite o funcionamento da central de esterilização

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre materiais perigosos no âmbito sanitário, conceitos de resíduos de lixo e material e/ou elementos de "biorisco" que derivam das atividades sanitárias, tipos de resíduos de lixo e material e/ou elementos de "biorisco". Classificação geral de resíduos de serviços de saúde.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre analise das necessidades de limpeza, desinfecção e esterilização que possibilitam a implementação dos protocolos de prevenção e controlo de infecções**.**

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre

Analisar os procedimentos de recolha, transporte e tratamento de resíduos de lixos e de material e/ou elementos de "biorisco" consequência da actividade sanitária, para evitar as contaminações ambientais nas unidades de saúde (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Analisar os procedimentos de recolha, transporte e tratamento de resíduos de lixos e de material e/ou elementos de "biorisco" consequência da actividade sanitária, para evitar as contaminações ambientais nas unidades

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1. A NORMA OHSAS 18001. Introdução. A família de normas OHSAS 18000. Normas de gestão e avaliação do SGSST. Estrutura do padrão OHSAS 18001. Transição da especificação para a norma OHSAS 18001:2007. Definições. Objetivos e abrangência da norma OHSAS 18001. Ciclo de melhora contínua. Gestão geral dos riscos.
2. IMPLANTAÇÃO DA NORMA OHSAS 18001. Introdução. Requisitos gerais. Política de Segurança e saúde. Planejamento. Implementação e operação. Verificação. Revisão pela direção. Certificação do sistema de segurança e saúde no trabalho.
3. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO OHSAS 18001. Manual de gestão. Procedimentos. Instruções. Registros. Controle da documentação.
4. CABRAL, F.; VEIGA, R. (2000). Higiene, segurança e saúde e prevenção dos acidentes de trabalho. Lisboa:Verlag Dashofer – Edições Profissionais.
5. CASTILO, J. J.; VILLENA J. (Org) (2005). Ergonomia: Conceitos e Métodos. Lisboa. Dinalivro.
6. Comissão do Livro Branco dos Serviços de Prevenção. Livro branco dos serviços de prevenção das empresas/Comissão do Livro Branco dos Serviços de Prevenção. - Lisboa: IDICT, 2001
7. Cooper,C e Swanson, N., Violencia no Local de Trabalho no Sector Saúde.
8. COUNHAGO, A.; CARDIM, L. (1992). Segurança, higiene e saúde no local do trabalho – conceitos. Lisboa:Instituto do Emprego e Formação Profissional.

© **Copyright ANEP 2026**

Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique.
Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

4.8. UC SSS035160261 Envolver a comunidade na gestão em saúde

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Envolver a comunidade na gestão em saúde		
Descrição da Unidade de Competência: No final do estudo do módulo, o estudante o estudante será capaz de descrever a estrutura e a prestação de serviços no Serviço Nacional de Saúde de Moçambique, analisar o processo do envolvimento comunitário para a saúde, participar na identificação das necessidades de saúde na mobilização comunitária e sua importância no envolvimento da comunidade na resolução dos problemas de saúde.			
Código:	SSS035160261	**Nível do QNQP**	5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Caracterizar o Sistema Nacional de Saúde.	a) Descreve as funções e responsabilidades de cada um dos níveis de atenção identificando os tipos de Unidades Sanitárias correspondentes. b) Identifica a estrutura, organização hierárquica dos diferentes órgãos do Serviço Nacional de Saúde. c) Analisa os Objectivos de Desenvolvimento do Milénio da Saúde e outros Programas definidos para a consecução global dos objectivos da saúde em Moçambique. **Evidências requeridas** ***Evidencias escrita/oral*** O formando caracteriza os níveis de atenção do SNS; **Evidência prática** Numa situação simulada o formando apresenta e caracteriza a estrutura, organização hierárquica dos diferentes órgãos do serviço de saúde.	Ao compulsar sobre Sistema Nacional de Saúde, nesta unidade importa discutir sobre: • Princípios gerais do SNS. • Sectores do Sistema de Saúde em Moçambique: Público, Privado e comunitário. • Níveis de organização do Sistema Público: Órgãos Centrais, Direcções Provinciais, SDAMAS. • Organograma do MISAU. • Processo de planificação e orçamentação no SNS: • Instrumentos de planificação.

2. Identificar os programas, estratégias e iniciativas do Ministério da Saúde	a) Analisa as características dos programas do Ministério da Saúde b) Descreve os objectivos de cada programa de saúde. c) Identifica as necessidades de informação para o processo de tomada de decisões dos programas de saúde. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando identifica os objectivos da instituição e resultados esperados, enumera e descreve tarefas e responsabilidades de uma unidade ou sector. **Evidência prática** Numa situação simulada o formando apresenta uma proposta de tomada de decisão sobre um programa de saúde	Ao compulsar sobre programas, estratégias e iniciativas do Ministério da Saúde, nesta unidade importa discutir sobre: • Quadro legal internacional (ODM/ODS). • Quadro legal Nacional: Elaboração da Política de Saúde. • Elaboração da Política de Saúde. • Planos do Governo de Moçambique. • Planos Gerais do MISAU: Plano Estratégico do sector da Saúde (PESS). • Planos da província e distrito. • Programa de saúde sexual reprodutiva • Programa de saúde infantil • Programa de nutrição • Programa de PAV
3. Analisar o processo de envolvimento comunitário como um dos elementos da Estratégia Nacional de Promoção da Saúde em Moçambique.	a) Descreve os objectivos e componentes da Estratégia Nacional de Promoção da Saúde. b) Caracteriza elementos da Estratégia de Envolvimento Comunitário para a saúde, caracterizando seus intervenientes. c) Identifica as principais áreas de intervenção no processo de envolvimento comunitário. d) Distingue as formas de articulação e de financiamento nos diferentes níveis de implementação da estratégia de envolvimento comunitário. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando interpreta as **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de estabelecemento de processos de envolvimento comunitário, elabora relatórios sobre os seguintes pontos: • Descrição do processo concreto do envolvimento comunitário.	Nesta unidade de competências importa debruçar sobre o processo de envolvimento comunitario como um dos elementos da Estrategia Nacional de Promocao da Saude em Moçambiqe: a) Estratégia Nacional de Promoção da Saúde em Moçambique. b) As estruturas comunitárias e seu envolvimento em acções de mobilização para saúde. c) Conceitos de mobilização e participação comunitária. d) O ciclo para acção comunitária. e) Processo do envolvimento comunitário: i. Conceito ii. Objectivos iii. Resultados e metas iv. Sustentabilidade das estruturas de Base Comunitária e Rede Comunitária para saúde. v. Principais áreas de intervenção. vi. Formas de articulação e de financiamento nos diferentes níveis de implementação. vii. Avaliação do processo

	• Actores intervenientes e função no processo. • Factores facilitadores e factores que dificultam o processo. • Formas de financiamento. • Áreas de intervenção no processo. • Avaliação do processo desenvolvido.	
4. Analisar os programas e as acções educativas prioritárias orientados a melhorar os conhecimentos individuais e colectivos de promoção da saúde e prevenção de doenças	a) Explica o conceito e objectivos da promoção da saúde e prevenção de doenças. b) Valoriza a importância das acções de promoção e prevenção de doenças como elementos activos no envolvimento comunitário. c) Identifica os elementos dum programa de educação para a saúde e dos planos de actividades educativas. d) Define os tipos de recursos necessários para as possíveis actividades educativas no âmbito da promoção da saúde. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando descreve os procedimentos e a metodologia de controlo da assiduidade e efectividade e desempenho do pessoal. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizadaem que se estabelecem as necessidades de organizar acções educativas da comunidade: • Caracteriza as principais áreas de desenvolvimento de programas de educação para a saúde (Doenças transmissíveis, higiene alimentaria, educação sexual e prevenção das doenças sexualmente transmissíveis, dependência química, outras). • Desenha as acções educativas prioritárias. • Identifica os recursos necessários. • Organiza a utilização dos recursos.	Para melhor analisar os programas e as acções educativas prioritárias orientados a melhorar os conhecimentos individuais e colectivos de promoção da saúde e prevenção de doenças o formando deve debruçar sobre: a) Estratégia Nacional de Promoção da Saúde em Moçambique. b) As estruturas comunitárias e seu envolvimento em acções de mobilização para saúde. c) Conceitos de mobilização e participação comunitária. d) O ciclo para acção comunitária. e) Processo do envolvimento comunitário: . Conceito . Objectivos . Resultados e metas . Sustentabilidade das estruturas de Base Comunitária e Rede Comunitária para saúde. . Principais áreas de intervenção. . Formas de articulação e de financiamento nos diferentes níveis de implementação. f) 1.5.7. Avaliação do processo

5. interpretar os objectivos e áreas de acção dos comités comunitários de saúde (cs) e dos comités de co-gestão das us (ccg) para apoiar seu funcionamento.	a) Identifica as estruturas comunitárias e descreve os mecanismos de envolvimento das comunidades na promoção da saúde. b) Descreve os objectivos, as características e condições de funcionamento dos comités comunitários de saúde e os comités de co-gestão das USs. c) Apresenta o modo de facilitar a organização dos comités de saúde e de realizar a coordenação com os agentes polivalentes elementares (APEs). d) Explica os instrumentos para monitorar, supervisionar e avaliar os diferentes comités. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** **Evidência prática** ▪ .Numa situação simulada elabora um relatório destacando as necessidades de criação e do funcionamento dos comités com a proposta de inclusão dos planos de actividades planificadas.	Para a interpretaçao dos objectivos e áreas de acção dos comités comunitários de saúde (CS) e dos comités de co-gestão das US (CcG) para apoiar seu funcionamento pressupõe a compreensão de: 3.1. Definição, objectivos, composição, estrutura e funções do comité comunitário de saúde. 3.2. Passos para organizar um comité comunitário de saúde. 3.3. Recomendações para um bom funcionamento do CS: motivação e sustentabilidade. 3.4. Planificação, monitoria e avaliação.
6. Explicar o processo e a importância de reconhecimento da área de saúde (RAS) para identificar necessidades das comunidades no âmbito da saúde.	a) Descreve as características da comunidade e suas estruturas hierárquicas de liderança em Moçambique. b) Relaciona as necessidades no âmbito da saúde das diferentes comunidades. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando descreve procedimentos de apoio a comunidade no processo da análise de seus problemas. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada elabora um relatório que inclua as características duma comunidade incluindo necessidades identificadas no âmbito da saúde	Para melhor explicar o processo e a importância de reconhecimento da área de saúde (RAS) para identificar necessidades das comunidades no âmbito da saúde. O formando deve debruçar sobre: • O diagnóstico rural/comunitário participativo: instrumento para realizar o diagnóstico comunitário de saúde e identificar os problemas de saúde. • Prioridades: por quê e como fazer. Análises e Identificação. • Instrumentos para realizar o diagnóstico e identificação de problemas e necessidades. Ferramentas e aplicativos. • Capacidades da comunidade na resolução de problemas. Identificação.

		• Soluções para os problemas de saúde identificados. Definição: Quais são as causas do problema de • Determinantes de saúde: conceito e tipologia. Determinantes e indicadores de saúde: ambientais, demográficos e sanitários de uma comunidade. • Definição de mapa comunitário e suas características.

UC SSS035161221 Envolver a comunidade na gestão em saúde

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 90 horas
O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com a experiência de trabalho hospitalar. O tempo total estimado para este módulo é de 0 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo

Justificação do módulo
Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais, descrever a estrutura e a prestação de serviços no Serviço Nacional de Saúde de Moçambique, analisar o processo do envolvimento comunitário para a saúde, participar na identificação das necessidades de saúde na mobilização comunitária e sua importância no envolvimento da comunidade na resolução dos problemas de saúde.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem
Os formandos aprendem de forma prática sobre estrutura e a prestação de serviços no Serviço Nacional de Saúde de Moçambique, analisar o processo do envolvimento comunitário para a saúde, participar na identificação das necessidades de saúde na mobilização comunitária e sua importância no envolvimento da comunidade na resolução dos problemas de saúde.

Resultado de Aprendizagem 1: **Caracterizar o Sistema Nacional de Saúde.** (Nº de horas estimado 20 horas). Os formandos devem caracterizar o Sistema Nacional de Saúde.

Resultado de Aprendizagem 2: Identificar os programas, estratégias e iniciativas do Ministério da Saúde (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem identificar os Programas, estratégias e iniciativas do Ministério da Saúde.

Resultado de Aprendizagem 3: Analisar o processo de envolvimento comunitário como um dos elementos da Estratégia Nacional de Promoção da Saúde em Moçambique (Nº de horas estimado: 15 horas)**.** Os formandos devem analisar o processo de envolvimento comunitário como um dos elementos da Estratégia Nacional de Promoção da Saúde em Moçambique.

Resultado de Aprendizagem 4: Analisar os programas e as acções educativas prioritárias orientados a melhorar os conhecimentos individuais e colectivos de promoção da saúde e prevenção de doenças (Nº de horas estimado: 15 horas)**.** Os formandos devem aprender a analisar os programas e as acções educativas prioritárias orientados a melhorar os conhecimentos individuais e colectivos de promoção da saúde e prevenção de doenças

Resultado de Aprendizagem 5: Interpretar os objectivos e áreas de acção dos comités comunitários de saúde (CS) e dos comités de co-gestão das US (CcG) para apoiar seu funcionamento. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender interpretar os objectivos e áreas de acção dos comités comunitários de saúde (CS) e dos comités de co-gestão das US (CcG) para apoiar seu funcionamento.

Resultado de Aprendizagem 6: Explicar o processo e a importância de reconhecimento da área de saúde (RAS) para identificar necessidades das comunidades no âmbito da saúde. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a explicar o processo e a importância de reconhecimento da área de saúde (RAS) para identificar necessidades das comunidades no âmbito da saúde

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre o quadro legal internacional (ODM/ODS) quadro legal Nacional, elaboração da Política de Saúde, planos do Governo de Moçambique, planos Gerais do MISAU, Plano Estratégico do sector da Saúde (PESS), Planos da província e distrito.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre princípios gerais do SNS, sectores do Sistema de Saúde em Moçambique: Público, privado e comunitário, níveis de organização do Sistema Público: Órgãos Centrais, Direcções Provinciais, SDAMAS, Organograma do MISAU, processo de planificação e orçamentação no SNS e Instrumentos de planificação.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre Estratégia Nacional de Promoção da Saúde em Moçambique, as estruturas comunitárias e seu envolvimento em acções de mobilização para saúde, Conceitos de mobilização e participação comunitária e ciclo para acção comunitária.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre conceitos de mobilização e participação comunitária, ciclo para acção comunitária, processo do envolvimento comunitário: Conceito, Objectivos, Resultados, metas e Sustentabilidade das estruturas de Base Comunitária e Rede.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre Definição, objectivos, composição, estrutura e funções do comité comunitário de saúde, passos para organizar um comité comunitário de saúde, recomendações para um bom funcionamento do CS: motivação e sustentabilidade, planificação, monitoria e avaliação.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre diagnóstico rural/comunitário participativo: instrumento para realizar o diagnóstico comunitário de saúde e identificar os problemas de saúde, Prioridades: por quê e como fazer. Análises e Identificação, Instrumentos para realizar o diagnóstico e identificação de problemas e necessidades, Ferramentas e aplicativos.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1. MISAU. Política Nacional de Saúde. 2006.
2. MISAU. Regulamento de Hospitáis.
3. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Manual de Promoção de Saúde Comunitária 1 (estabelecimento do cenário). Massinga. 2011
4. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Manual de Promoção de Saúde Comunitária 2 (revelação dos determinantes de saúde). Massinga. 2011
5. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Manual de Promoção de Saúde Comunitária 3 (ligado a saúde e o desenvolvimento). Massinga. 2011
6. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Manual de Promoção de Saúde Comunitária 4 (melhoramento dos programas de saúde comunitária). Massinga. 2011
7. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Realizando o envolvimento comunitário 1 (elementos fundamentais do envolvimento comunitário). Massinga. 2011
8. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Realizando o envolvimento comunitário 2 (justificando a feitura do envolvimento comunitário). Massinga. 2011
9. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Realizando o envolvimento comunitário 3 (preparação para a práctica do envolvimento comunitário). Massinga. 2011
10. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Realizando o envolvimento comunitário 4 (envolvimento comunitária na práctica). Massinga. 2011
11. Conselho de Ministros de Moçambique. Regulamento da Lei 8/2003. I Série-Número 23, Boletim da República, 2º suplemento de 10 de Junho de 2005.
12. Lisa Howard-Grabman and Gail Snetro. How to mobilize communities for health and social change: Health Communication Partnership.
13. MARTINS, Helder ; Determinantes de Saúde, Maputo. CRDS, Texto de Formação do CRDS, Codigo, EPI Bloco 2, Problema 1,2,3 e 3-1 , 18/08/95.

14. MARTINS, Helder. Manual de Supervisão e avaliação para centros de Saúde, MISAU (Reeditado)
15. MISAU. Como trabalhar na comunidade. 2001.
16. MISAU. Estratégia Nacional para Promoção da Saúde. 2010.
17. MISAU. Manuais de formação dos APEs (Particpantes I-II-III / Faclitador 1-2-3). 2011.
18. MISAU/DNS. Estratégia de Envolvimento Comunitário. MISAU. 2004
19. PARETA, J. Saúde da Comunidade: Temas de medicina preventiva e social. Mc Graw-Hill

© **Copyright ANEP 2026**

Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

4.9. UC SSS035162221 Qualificar e humanizar as unidades sanitárias

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Qualificar e humanizar as unidades sanitárias.		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo o formando será capaz de realizar as actividades administrativas necessárias para a implementação do sistema de gestão da qualidade nas unidades sanitárias.			
Código:	SSS035162261	**Nível do QNQP**	5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Analisar o sistema de gestão de qualidade nas unidades sanitárias	a) Explica o conceito de qualidade e as suas dimensões nos serviços sanitários. b) Identifica os objectivos do sistema de gestão de qualidade e humanização dos cuidados de saúde aplicáveis na instituição, assim como os responsáveis pela sua implementação e seguimento. c) Explica a importância da cultura da qualidade e humanização dos cuidados de saúde nas unidades sanitárias e a necessidade de difundi-la entre o pessoal para fomentar sua participação na melhoria contínua. d) Identifica as normas e procedimentos do sistema de gestão de qualidade institucionais aplicáveis nas USs. e) Analisa os manuais de procedimentos do sistema de gestão de qualidade e a necessidade de mantem-los atualizados e divulgá-los entre os funcionarios das USs. **Evidências requeridas** ***Evidencias escrita/oral*** O formando explica o conceito de qualidade e as suas dimensões nos serviços sanitários, a impo a importância da cultura da qualidade e humanização dos cuidados de saúde e identifica os objectivos do sistema de gestão de qualidade e humanização dos cuidados de saúde aplicáveis na instituição, assim como os responsáveis pela sua implementação e seguimento e divulga os procedimentos do sistema de	Nesta unidade de competências é importante debater sobre o sistema de gestão de qualidade nas unidades sanitárias com referência para: • Visão geral da estrutura do hospital. • Conceitos gerais e qualidade • Normas do sistema de gestão da qualidade • Estratégia Nacional para a Melhoria da Qualidade e Humanização dos Cuidados de Saúde • Normas sobre o trabalho em equipa. • Indicadores da qualidade. • Ferramentas e técnicas da gestão da qualidade. • Determinacão das diretrizes b'asicas da qualidade. • Implantação de um programa de qualidade na estrutura orgânica do hospital. • A Padronização dos processosa de qualidade. • Normas ISSO. • Sistema específico de melhoria de quialidade organizacional. • Decreto nº 30/2001

	gestão.	• Objectivos, responsáveis, implementação e controlo do sistema de gestão da qualidade • Métodos de medição do implementação e seguimento do sistema • Sistemas de comunicação interna e externa do sistema de qualidade • Recursos necessários para a implementação do sistema de qualidade • Sistemas de controlo dos recursos aplicáveis • Padrõesde qualidade da US • Programa de Administração por Objectivos (APO) • Manual de referência técnica de padrões da área administrativa SIGEDAP (Sistema de Gestão de Desempenho na Administração Pública)
2. Identificar o processo de implementação do sistema de gestão de qualidade numa unidade sanitária	a) Identifica as actividades administrativas derivadas da implementação dos procedimentos de qualidade na US. b) Identifica padrões de qualidade na US tendo em conta diferentes características das mesmas. c) Desenha procedimentos para medir o desempenho da US, para satisfazer as exigências da comunidade e a qualidade dos serviços prestados. d) Identifica os recursos necessários para a implementação do sistema de gestão de qualidade e detalha com clareza a distribuição de responsabilidades. e) Em Exercício práticos desenha instrumentos para controlar a satisfação dos profissionais da US. f) Utiliza aplicativos informáticos de registo de informação qualitativa de prestação de serviços e de participação dos funcionários no processo de melhoria da qualidade. g) Em Exercício práticos elabora relatórios de resultados atingidos no processo de melhoria de qualidade na prestação de serviços na US.	O desenvolvimento sobre conteúdo associado o processo de implementação do sistema de gestão de qualidade numa unidade sanitária US's, requer o estudo sobre: a) Participação na cultura de qualidade do pessoal b) Melhoria contínua no desempenho das actividades profissionais c) Acções de formação contínua, auto-avaliação e autoaprendizagem d) Actualização e) Divulgação dos manuais f) Procedimentos informativos de gestão do sistema de gestão g) Procedimentos de controlo de aplicação dos procedimentos de qualidade.

	Evidências requeridas ***Evidências escritas/orais*** **Evidência prática**	
3. Elaborar propostas de instrumentos de medição do sistema de gestão da qualidade.	a) Realiza medições dos indicadores de qualidade dos serviços prestados e o nível de satisfação dos utentes. b) Num Exercício prático faz a listagem das etapas do ciclo da GBP (Gestão Baseada em Padrões), desenhando os procedimentos para a colheita e análise de informação sobre a qualidade dos serviços da US. c) Identifica ferramentas de colheita de dados que proporcionar informação sobre indicadores segundo a GBP, para seguimento e medição de qualidade na prestação de serviços da US. d) Utiliza aplicativos informáticos para a gestão dos dados, prioridades e programações de qualidade para melhorar a satisfação dos utentes. e) Desenha inquéritos para a obtenção de dados acerca dos aspectos críticos da US. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando identifica os padrões de qualidade no atendimento dos utentes doentes e familiares. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada, devidamente caracterizada de atendimento numa US identifica: • Os trámites que os doentes devem seguir para solicitar e receber atendimento. • Nível de prestação de serviços. • Os custos de atendimento. • Nível de qualidade e de satisfação requerida. • Os instrumentos para documentar o funcionamento do serviço de atendimento.	Nesta unidade de competências há necessidade de uma visita aos conteúdos sobre como elaborar propostas de instrumentos de medição do sistema de gestão da qualidade: i. Procedimentos de colheita e análise de informação ii. Indicadores do grau de qualidade dos serviços na US iii. Padrões de qualidade dos serviços na US iv. Etapas do ciclo da GBP (Gestão Baseada em Padrões) v. Ferramentas de seguimento e medição vi. Instrumentos de melhoria do desempenho vii. Guião de GRBP (Gestão e Reconhecimento com base em Padrões das IDF´s do pais) viii. Manual de PCI (Prevenção e Controlo de Infecções) ix. Guião de Enfermagem para Enfermaria Modelo x. Instrumentos sobre a Maternidade Modelo xi. Estratégias de comunicação externa e interna xii. SIS (Sistema de Informação em Saúde) xiii. Evolução do sistema de qualidade institucional xiv. Realização de pesquisas do sistema de gestão da qualidade xv. Programas informáticos para a gestão dos dados de aplicação na qualidade

4. Analisar os dados visando corrigir as anomalias na prestação de serviços e nas áreas que carecem de melhorias.	a) Explica as técnicas de mobilização e gestão de recursos num processo de mudanças de modo a identificar e corrigir os desvios. b) Explica as razões de mudança melhoria na implementação de actividades integradas no processo de tomada de decisão. c) Identifica anomalias no funcionamento dos serviços, determina suas causas e propõe açcões preventivas ou correctivas. d) Elabora relatórios de dados qualitativos para os superiores hierárquicos e outros serviços. e) Propõe medidas preventivas e corretivas para as anomalias existentes nas áreas da sua competência, aplicando requisitos e critérios de avaliação. f) Aplica o sistema de recompensas administrativas com base nas técnicas de avaliação para o alcance das metas nas áreas da sua competência. g) Avalia periodicamente as acções de melhoria implementadas e seu impacto, e elabora os relatórios correspondentes. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando descreve as técnicas de comunicação aplicáveis a gestão das reclamações. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada, devidamente caracterizada, avalia e controla o serviço de atendimento.	Analisar os dados visando corrigir as anomalias na prestação de serviços e nas áreas que carecem de melhorias pressupõe, nesta unidade de competências, o debate sobre: • Técnicas de mobilização e gestão de recursos para um processo de mudança • Técnicas de implementação de actividades no processo de tomada de decisões • Técnicas de avaliação de alcance dos objectivos do sistema de qualidade • Acções corretivas ou preventivas no funcionamento dos serviços da US • Avaliação periódica das medidas e das acções de melhoria
5. Analisar as reclamações segundo os critérios do sistema de controlo de qualidade, respeitando a legislação e as normas de proteção de dados.	a) Analisa a legislação vigente aplicável sobre a protecção de consumidores e tratamento das reclamações b) Descreve o procedimento de apresentação de reclamações pelos utentes na US c) Descreve o processo que a seguir após apresentação duma reclamação, identificando a documentação utilizada para sua recolha, assim como a informação que precisa conter. d) Recebe com cordialidade e trata as reclamações com a maior celeridade possível, segundo os padrões definidos. e) Descreve para a comunidade as acções	O processo de analisar as reclamações segundo os critérios do sistema de controlo de qualidade, respeitando a legislação e as normas de proteção de dados., pressupõe uma abordagem sobre: • Procedimento de apresentação de reclamações numa US • Técnicas de comunicação para atenção de reclamações • Regras de protecção ao consumidor • Tratamento das reclamações

	desenvolvidas que visam solucionar os problemas de forma criativa. f) Simula as situações mais frequentes que se apresentam nas reclamações e que podem ocorrer em situações de conflitos com os utentes e seus familiares. g) Implanta procedimentos de mediação e resolução de conflitos nas instituições de saúde de acordo com os diferentes tipos de canais (oral, escrito ou electrônico). h) Analisa as etapas de resolução de conflitos resultantes das reclamações dos utentes e seus familiares	• Tratamento das sugestões • Procedimentos de monitoria de reclamações e sugestões • Normas sobre direitos e deveres dos funcionários e utentes • Normas sobre gestão de tempo • Normas sobre gestão de conflitos • Segurança e confidencialidade da informação
	Evidências requeridas	
	Evidências escritas/orais O formando explica os procedimentos administrativos derivados de admissão, atendimento, ingresso, cobrança, alta e transferência de utentes nas US. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de reclamações e sugestões recebidas na US: • Quantifica as reclamações dos utentes • Usa técnicas de escuta activa e assertiva • Respeita as regras de protecção da privacidade do utente • Propõe estratégias de comunicação com os utentes e seus familiares. • Colabora com as diferentes áreas para a resolução de conflitos, buscando respostas para as reclamacões apresentadas • Monitora as medidas correctivas implementadas sobre as reclamações apresentadas • Elabora relatórios sobre conflitos e reclamações	

SSS035162261 Qualificar e humanizar as unidades sanitárias.

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 80 horas
O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospilar. O tempo total estimado para este módulo é de 90 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo
Este módulo é desenhado para permitir que os formandos no fim deste módulo sejam capazes de realizar as actividades administrativas necessárias para a implementação do sistema de gestão da qualidade nas unidades sanitárias

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática sobre atendimento e admissão nas unidades sanitárias e instituições de saúde, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de liderança e tomada de decisão no processo de admissão, atendimento e informação aos utentes nas instituições de saúde de acordo aos parâmetros de qualidade padronizados.

Resultado de Aprendizagem 1: **Analisar o sistema de gestão de qualidade nas unidades sanitárias justificando a sua aplicação e a importância da cultura da qualidade e humanização dos cuidados de saúde** (Nº de horas estimado 20 horas). Os formandos devem explica o conceito de qualidade e as suas dimensões nos serviços sanitários, identificar os objectivos do sistema de gestão de qualidade e humanização dos cuidados de saúde aplicáveis na instituição, assim como os responsáveis pela sua implementação e seguimento e por fim explicar a importância da cultura da qualidade e humanização dos cuidados de saúde nas unidades sanitárias e a necessidade de difundi-la entre o pessoal para fomentar sua participação na melhoria contínua.

Resultado de Aprendizagem 2: Identificar o processo de implementação do sistema de gestão de qualidade numa unidade sanitária de modo a assegurar as condições administrativas necessárias e a participação dos funcionários. (Nº de horas estimado: 15 horas)**.** Os formandos devem aprender a **Identificar** actividades administrativas derivadas da implementação dos procedimentos de qualidade na US, identificar padrões de qualidade na US tendo em conta diferentes características das mesmas e desenha procedimentos para medir o desempenho da US, para satisfazer as exigências da comunidade e a qualidade dos serviços prestados.

Resultado de Aprendizagem 3: Elaborar propostas de instrumentos de medição do sistema de gestão da qualidade (Nº de horas estimado: 15 horas)**.** Os formandos devem aprender a realizar medições dos indicadores de qualidade dos serviços prestados e o nível de satisfação dos utentes, identificar ferramentas de colheita de dados que proporcionar informação sobre indicadores segundo a GBP, para seguimento e medição de qualidade na prestação

de serviços da US e utilizar aplicativos informáticos para a gestão dos dados, prioridades e programações de qualidade para melhorar a satisfação dos utentes.

Resultado de Aprendizagem 4: Analisar os dados visando corrigir as anomalias na prestação de serviços e nas áreas que carecem de melhorias (Nº de horas estimado: 15 horas)**.** Os formandos devem aprender a explicar as técnicas de mobilização e gestão de recursos num processo de mudanças de modo a identificar e corrigir os desvios, explicar as razões de mudança melhoria na implementação de actividades integradas no processo de tomada de decisão e identificar anomalias no funcionamento dos serviços, determina suas causas e propõe açcões preventivas ou correctivas.

Resultado de Aprendizagem 5: Analisar as reclamações segundo os critérios do sistema de controlo de qualidade, respeitando a legislação e as normas de proteção de dados. (Nº de horas estimado: 15 horas)**.** Os formandos devem aprender a analisar a legislação vigente aplicável sobre a protecção de consumidores e tratamento das reclamações, descrever o procedimento de apresentação de reclamações pelos utentes na US e descrever o processo que a seguir após apresentação duma reclamação, identificando a documentação utilizada para sua recolha, assim como a informação que precisa conter.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre o conceito de qualidade e as suas dimensões nos serviços sanitários, os objectivos do sistema de gestão de qualidade e humanização dos cuidados de saúde aplicáveis na instituição, assim como os responsáveis pela sua implementação e seguimento e por fim explicar a importância da cultura da qualidade e humanização dos cuidados de saúde nas unidades sanitárias e a necessidade de difundi-la entre o pessoal para fomentar sua participação na melhoria contínua.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre actividades administrativas derivadas da implementação dos procedimentos de qualidade na US, padrões de qualidade na US tendo em conta diferentes características das mesmas e desenha procedimentos para medir o desempenho da US, para satisfazer as exigências da comunidade e a qualidade dos serviços prestados

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre medições dos indicadores de qualidade dos serviços prestados e o nível de satisfação dos utentes, ferramentas de colheita de dados que proporcionar informação

sobre indicadores segundo a GBP, para seguimento e medição de qualidade na prestação de serviços da US e utilizar aplicativos informáticos para a gestão dos dados, prioridades e programações de qualidade para melhorar a satisfação dos utentes.).

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre técnicas de mobilização e gestão de recursos num processo de mudanças de modo a identificar e corrigir os desvios, explicar as razões de mudança melhoria na implementação de actividades integradas no processo de tomada de decisão e identificar anomalias no funcionamento dos serviços, determina suas causas e propõe açcões preventivas ou correctivas.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre a legislação vigente aplicável sobre a protecção de consumidores e tratamento das reclamações, descrever o procedimento de apresentação de reclamações pelos utentes na US e descrever o processo que a seguir após apresentação duma reclamação, identificando a documentação utilizada para sua recolha, assim como a informação que precisa conter.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1. Boletim da República de Moçambique (18 de Março de 2009). Diploma Ministerial 45/2009: Estatuto Geral dos Hospitais.
2. Boletim da República de Moçambique (18 de Fevereiro de 2004). Diploma Ministerial 40/2004: Regulamento Geral dos Hospitais.
3. MISAU. Maputo 2012. Manual de Qualidade Assistencial.
4. MISAU. Maputo - Abril de 2011. Estratégia Nacional para a Melhoria da Qualidade e Humanização dos Cuidados de Saúde, 2011 a 2014.
5. MISAU, Direcçao Nacional de Assistência Médica. Maputo, Junho de 2012. Manual de Indicadores de Desempenho Hospitalar.
6. MISAU. Maputo, Julho 2008. Guia de implementação da Enfermaria Modelo.

© Copyright ANEP 2026

Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

4.10. UC SSS035163221 Gerir processos administrativos e comunicações em unidades sanitárias

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Gerir processos administrativos e comunicações em unidades sanitárias		
Descrição da Unidade de Competência: No final do estudo do módulo, o estudante deve ser capaz de executar os procedimentos administrativos necessários para produzir, encaminhar e arquivar documentação administrativa diversa, em formato físico e electrónico em língua portuguesa, programar e organizar reuniões, eventos e viagens cumprindo com as normas de protocolo e segurança em uso.			
Código:	UC SSS035163221	**Nível do QNQP**	5
Campo:	Saúde e Serviços Sociais	**Sub Campo:**	**Administração**
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Organizar e redigir os documentos administrativos, relatórios e outros, necessários na gestão administrativa interna e externa de uma US.	a) Descreve os tipos de documentos administrativos utilizados na US indicando seus objectivos e características de uso e redacção. b) Redige diferentes documentos administrativos, em formato físico e electrónico, aplicando as normas de redacção em uso. c) Explica as características e o objectivo dos processos administrativos, a sua organização e o procedimento para encaminhar ao despacho. d) Explica os conceitos de acto administrativo e de procedimento administrativo dentro da administração pública. e) Analisa as regras de procedimento administrativo no preenchimento, e apresentação de documentos e formulários oficiais nas instituições públicas. **Evidências requeridas** ***Evidencias escrita/oral*** O formando explica os direitos e os deveres dos trabalhadores no âmbito da saúde, derivados da protecção e controlo das infecções. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada, devidamente caracterizada, para documentar às actividades	Ao compulsar sobre a organizaçao e redacao de documentos administrativos, relatórios e outros, necessários na gestão administrativa interna e externa de uma US e necessario debruçar sobre: • Tipos de documentos administrativos: objectivo de cada um deles. • Regras de procedimento administrativo para redacção, preenchimento e apresentação de documentos e formulários oficiais nas instituições públicas. • Elaboração de relatórios. Características e conteúdos. • Expediente administrativo e seu encaminhamento para despacho. • O acto administrativo e o procedimento administrativo: características e fases.

	realizadas nas diferentes secções, sectores e serviços da US/instituição de saúde: • Recolhe dados de diferentes fontes de informação segundo os objectivos do relatório proposto. • Organiza os dados a serem incluídos no relatório. • Preenche circulares e minutas ou notas de aviso • Elabora relatórios, indicando as pessoas que deverão recebe-lo e o procedimento de encaminhamento.	
2. Aplicar técnicas de classificação, registo, arquivo e controlo de documentação administrativa utilizadas nas US/ instituições de saúde, utilizando arquivos físicos ou informáticos.	a) Identifica os tipos de documentos administrativos habituais nas US/Instituições de saúde. b) Descreve os procedimentos e processos de classificação, organização e arquivo de documentos administrativos de acordo com as normas e sistemas de classificação e catalogação de informação c) Identifica os suportes de arquivo e registo utilizados em função das características dos documentos. d) Descreve os distintos níveis de protecção, segurança e acceso à documentação da instituição. e) Analisa os procedimentos de consulta e conservação de documentos e informações. f) Analisa o conceito de arquivo morto e seu tratamento. g) Utiliza software para arquivar e localizar documentos de forma organizada e acessível. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando identifica os objectivos da instituição e resultados esperados, enumera e descreve tarefas e responsabilidades de uma unidade ou sector. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada estabelecem-se as necessidades da organização dos documentos administrativos: ▪ Analisa os tipos de documentos existentes. ▪ Classifica e enumera os documentos.	O estudo das técnicas de classificação, registo, arquivo e controlo de documentação administrativa utilizadas nas US/ instituições de saúde, utilizando arquivos físicos ou informáticos requer o conhecimento de: • Conceito e tipologia de arquivo documental. • Sistemas de classificação e catalogação dos documentos, segundo o tipo de documento e as necessidades de actualização e acesso a informação neles contidas. • Técnicas de registo e arquivo de documentos. Preparação do processo/expediente para arquivo em formatofísico (elementos de arquivo e pastas), segundo a tipologia dos documentos. • Organização de arquivos, armazenagem, conservação, expurgo, controlo. • Gestão de arquivo morto.

	▪ Cataloga conforme o tipo e assunto. ▪ Determina os suportes de arquivo e registo mais apropriados segundo o tipo de documento e orientações estabelecidas nas normas de administração de arquivos.	
3. Aplicar técnicas de organização e registo, relatórios e Actas de eventos e reuniões frequentes nas US/Instituições de saúde.	a) Enumera os tipos de reuniões mais frequentes nas US/Instituições de saúde. b) Descreve as principais etapas na preparação/realização de um evento ou reunião. c) Identifica os suportes logísticos necessários para a realização de reuniões e eventos de acordo com cada uma das fases do evento ou reunião. d) Identifica as diferentes assinaturas dos orçamentos de reuniões e eventos e) Descreve os procedimentos de formalização e controlo de inscrições e participação em reuniões e eventos. f) Analisa as normas de protocolo e cerimonial estabelecidas na celebração de actos/eventos, argumentando as vantagens do cumprimento das mesmas. g) Identifica os diferentes modos de organização e distribuição da documentação utilizada e produzida nas reuniões e eventos. h) Explica as incidências e problemas mais frequentes no desenvolvimento de eventos e reuniões distinguindo os erros de organização e de execução. i) Identifica os elementos fundamentais num relatório ou numa acta e normas de estruturação e redacção. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de reunião sob a qual elaborar um relatório ou uma acta: Aplica técnicas para tomar nota dos principais assuntos tratados nas reuniões e eventos. Elabora o relatório ou a acta e faz a leitura em voz alta com precisão e claridade.	Nesta unidade de competências importa estudar: • Normas de protocolo e segredo de Estado. • Tipos de reuniões e eventos habituais nas instituições de saúde. Reuniões e eventos que requerem comunicação com os médias. • Preparação de eventos e reuniões: necessidades logísticas, orçamentação, elaboração de agendas, convites e listas de participantes e de controlo (caso prático). • Fases de uma reunião. Gestão do tempo. • Tipologia dos participantes duma reunião. • Conceito e papel do secretariado na reunião. • A avaliação da reunião. Acções após a reunião. • Técnicas de registo e elaboração de relatórios e actas.

	Realiza os procedimentos para encaminhar relatório/acta segundo as características da reunião e o assunto tratado. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de organização de reuniões e eventos com diferentes tipos de participantes, necessidades de organização e disponibilidade de fundos: • Identifica os recursos materiais e humanos necessários. • Elabora o orçamento. • Define o protocolo do encontro. • Prepara propostas de agenda. • Caracteriza a logística da reunião: local, documentação, meios audiovisuais, restauração e outros. • Prepara e encaminha os convites para os participantes indicando os meios de confirmação da participação. • Elabora a folha de presença para confirmação das presenças. • Identifica os modos de acolhimento aos participantes e às necessidades logísticas individuais a serem atendidas (acomodação, dietas, transporte e outros).	
4. Organizar viagens e deslocações de pessoal das US/Instituições de saúde.	a) Descreve as técnicas e procedimentos de pesquisa de informações de meios de deslocação bem como de alojamentos e outros serviços, utilizando aplicativos informáticos se possível. b) Descreve os requisitos e as informações que o pessoal que se desloca deve receber atempadamente. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando explica o processo de reserva dos serviços de transporte, alojamento e manutenção, caracterizando suas fases e identificando as técnicas e recursos (pedidos, registo e confirmação de reservas e outros serviços).	Para melhor oganizaçao de viagens deslocações de pessoal das US/Instituições de saúde o formando deve saber: • Elementos da organização logística e procedimentos na gestão de viagens e deslocações • Orçamentação de viagens e deslocações. • Técnicas de negociação com fornecedores • Justificativos das despesas e relatório da viagem.

	Evidência prática Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de organização de viagens a destinos internacionais ou nacionais: • Planifica e organiza a viagem de acordo com a informação recebida e respeitando os compromissos da agenda. • Elabora o orçamento da viagem • Organiza e prepara os requisitos de documentação pessoal. • Elabora um dossier com dados relevantes do lugar de destino • Explica os trâmites das reservas para passagens, hotel e outros	
5. Identificar e aplicar as normativas e a legislação sobre protecção de dados e conservação de documentos, estabelecidas para as instituições de saúde	a) Analisa os distintos níveis de protecção, segurança e acesso ainformação habitual nas instituições de saúde. b) Interpreta as normas de segurança e os protocolos estabelecidos na gestão de arquivos, de acordo com a legislação moçambicana. c) Analisa os procedimentos para aplicar as normas de segurança e confidencialidade nas comunicações. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando faz a descrição das actividades e tarefas do pessoal de um determinado sector ou unidade de saúde. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de aplicação das normas: • Aplica as normas de segurança estabelecidas para a utilização das bases de dados com rigor e precisão preservando a integridade dos dados. • Elabora cópias de segurança de arquivos (físicos e informáticos) seguindo os procedimentos estabelecidos.	Para Identificar e aplicar as normativas e a legislação sobre protecção de dados e conservação de documentos, estabelecidas para as instituições de saúde o fomando deve saber: • Legislação e normas de protecção de dados. • Autorizações de acesso ou consulta à informação e documentação. • Cópias de segurança de arquivos informáticos

UC SSS035163221 Gerir processos administrativos e comunicações em unidades sanitárias

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 80 horas
O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospilar. O tempo total estimado para este módulo é de 80 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo

Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de gestão processos administrativos e comunicações em unidades sanitárias.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática sobre Atender processos administrativos e comunicações em unidades sanitárias, regras de procedimento administrativo para redacção, preenchimento e apresentação de documentos e formulários oficiais nas instituições públicas, sistemas de classificação e catalogação dos documentos, segundo o tipo de documento e as necessidades de actualização e acesso a informação neles contidas e técnicas de registo e arquivo de documentos.

Resultado de Aprendizagem 1: **Organizar e redigir os documentos administrativos, relatórios e outros, necessários na gestão administrativa interna e externa de uma US.** (Nº de horas estimado 10 horas). Os formandos devem organizar e redigir os documentos administrativos, relatórios e outros, necessários na gestão administrativa interna e externa de uma US.

.

Resultado de Aprendizagem 2: Aplicar técnicas de classificação, registo, arquivo e controlo de documentação administrativa utilizadas nas US/ instituições de saúde, utilizando arquivos físicos ou informáticos. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a aplicar técnicas de classificação, registo, arquivo e controlo de documentação administrativa utilizadas nas US/ instituições de saúde, utilizando arquivos físicos ou informáticos.

.

Resultado de Aprendizagem 3: Aplicar técnicas de organização e registo, relatórios e Actas de eventos e reuniões frequentes nas US/Instituições de saúde. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender a aplicar técnicas de organização e registo, relatórios e Actas de eventos e reuniões frequentes nas US/Instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 4: Organizar viagens e deslocações de pessoal das US/Instituições de saúde. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender a organizar viagens e deslocações de pessoal das US/Instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 5: Identificar e aplicar as normativas e a legislação sobre protecção de dados e conservação de documentos, estabelecidas para as instituições de saúde

(Nº de horas estimado: 20 horas). Os formandos devem aprender a Identificar e aplicar as normativas e a legislação sobre protecção de dados e conservação de documentos, estabelecidas para as instituições de saúde.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre como organizar e redigir os documentos administrativos, relatórios e outros, necessários na gestão administrativa interna e externa de uma US.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre técnicas de classificação, registo, arquivo e controlo de documentação administrativa utilizadas nas US/ instituições de saúde, utilizando arquivos físicos ou informáticos.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre aplicar técnicas de organização e registo, relatórios e Actas de eventos e reuniões frequentes nas US/Instituições de saúde

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre a organizar viagens e deslocações de pessoal das US/Instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre como identificar e aplicar as normativas e a legislação sobre protecção de dados e conservação de documentos, estabelecidas para as instituições de saúde.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1. ABREU, M.; MARTINS, M. (2004). Guia prático de construção de textos. Lisboa: Edições Sebenta.
2. CAMPOS, A.; ESTEVES, M. (2000). Guia de correspondência comercial. Lisboa: Plátano, Ed. Técnicas.
3. CAMPOS, A.; ESTEVES, M. (2000). Guia de correspondência comercial. Lisboa: Plátano, Ed. Técnicas.
4. ESTRELA, Edite; SOARES, Maria; LEITÃO, Maria. (2003). Saber escrever – Saber Falar. Um Guia Completo para usar correctamente a língua portuguesa. Lisboa: Dom Quixote.
5. GOLD, M. (2008). Redacção Empresarial: Escrevendo com Sucesso na Era Da Globalização. Porto Alegre: Pearson.
6. GUEDES, J. (2001). Guia prático das comunicações formais – correspondência comercial e administrativa. Vila Nova de Gaia, Ed. Estratégias criativas DICO.
7. HAWTHORNE, J. (1998). Como fazer minutas e actas de reuniões. Lisboa: Edições CETOP.
8. MEDEIROS, João B.; HERNANDES, Sónia (2004). Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho. São Paulo: Editora Atlas.

© **Copyright ANEP 2026**

Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

4.11. Gerir financeiramente os serviços contabilísticos e controlo da tesouraria nas instituições de saúde.

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Gerir financeiramente os serviços contabilísticos e controlo da tesouraria nas instituições de saúde.		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o estudante deve ser capaz de realizar a gestão contabilística e elaborar relatórios da situação financeira, económica e patrimonial da instituição, assim como de realizar a gestão e controlo da tesouraria e de analisar os processos de execução orçamental e seus requisitos, dentro das normas e preceitos legais da contabilidade pública			
Código:	UC SSS035164221	**Nível do QNQP**	5
Campo:	Saúde e Serviços Sociais	**Sub Campo:**	**Administração**
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Realizar operações contabilísticas com rigor utilizando o aplicativo informático em vigor (e-SISTAFE) e os livros contabilísticos regulamentados pelas finanças públicas.	a) Identifica os regulamentos, as regras e os procedimentos do subsistema de contabilidade pública do e-SISTAFE. b) Reconhece os objectivos, funções e principais conteúdos do aplicativo informático de gestão financeira (e-SISTAFE). c) Descreve as classificações de receitas e despesas previstas no e-SISTAFE. d) Identifica os livros de registo e contabilização indicando as suas características e regras de escrituração e os serviços geradores dos mesmos. e) Reconhece a importância, a utilidade e a relevância das informações obtidas da gestão contabilística. f) Interpreta os documentos derivados das operações contabilísticas g) Distingue as obrigações fiscais, sociais e legais conforme à legislação laboral em vigor e os procedimentos necessários para o pagamento das mesmas. h) Explica como arquivar a documentação contabilística, diferencianda-a pelo seu conteúdo e características de	Ao compulsar sobre Realizar operações contabilísticas com rigor utilizando o aplicativo informático em vigor (e-SISTAFE) e os livros contabilísticos regulamentados pelas finanças públicas e importante debruçar sobre: • Conceito, objectivos e divisões da contabilidade financeira; contabilidade como instrumento de gestão. • Finalidade e importância de informação contabilística. • Principais conceitos contabilísticos: património, inventário, conta, balanço. • Principais suportes formais do registo contabilístico: os livros de contabilidades, o diário, a razão, os balancetes, as razões auxiliares; os lançamentos. • Ciclo contabilístico. Os exercícios contabilísticos. Contas de gerência. Análises. • As actividades operacionais: contratos, meios de pagamento e recebimento,

	classificação e seguindo as normas estabelecidas. **Evidências requeridas** ***Evidencias escrita/oral*** O formando explica os direitos e os deveres dos trabalhadores no âmbito da saúde, derivados da protecção e controlo das infecções. **Evidência prática** Numa situação real devidamente caracterizada de organização de actividades contabilísticas: Separa os documentos conforme a sua natureza. Classifica os documentos de acordo com o classificador económico. • Identifica os elementos necessários para a realização do registo contabilístico. • Identifica os mecanismos de conformidade dos registos contabilísticos. • Lança os documentos no aplicativo informático (e-SISTAFE). • Descreve os procedimentos para realizar o arquivo da documentação contabilística	letra e a livrança, os adiantamentos e as devoluções. • Custos hospitalares e da administração financeira. Gestão de custos: apuração dos custos de serviços. • Avaliação da análise de resultados. • análise de rentabilidade e lucratividader. • Análise de ponto de equilíbrio do negócio e dos serviços de saúde. • Controle e adequação dos custos e despesas. • Sistema de Administração Financeira do Estado (SISTAFE) • Objectivos e princípios fundamentais. • Aplicativo informático e-SIATAFE e o subsistema de contabilidade pública. • Regras e procedimentos do e-SISTAFE. • Classificações de receitas e despesas previstas no e-SISTAFE. • Normas de funcionamento do e-SISTAFE.
2. Analisar os mapas contabilísticos e a documentação de suporte ao registo contabilístico.	a) Descreve o procedimento de elaboração de um processo de prestação de contas (despesas, ajudas de custo e contas de adiantamento de fundo de maneio). b) Explica a estrutura do balancete de execução orçamental c) Identifica as características dos relatórios contabilísticos e as instituiçõespara as quais são encaminhados. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando identifica os objectivos da instituição e resultados esperados, enumera e descreve tarefas e responsabilidades de uma unidade ou sector. **Evidência prática**	O estudo de mapas contabilisticos requer o conhecmengto de: • Modelos de livros e mapas contabilísticos. A legalização e conservação dos livros contabilísticos. • Documentação de suporte e as notas e assentos contabilísticos. • Normas e procedimentos de arquivo contabilístico. • Processo de prestação de contas. • Reconciliação bancária • Demonstração de resultados, (balancetes, balanços, relação de dispesas) • Instrumentos de análise, fundo de maneio, nível de endividamento, Rácios e indicadores relevantes. • O relatório contabilístico.

	Numa situação simulada devidamente caracterizada de execução de operações contabilísticas: • Explica os tipos de mapas a serem elaborados. • Verifica se os processos de prestação de contas cumprem os requisitos e contêm a documentação estipulada. • Verifica a existência ou não de irregularidades na documentação. • Prepara os balancetes de verificação de saldos. • Aplica os instrumentos de analise financeiros • Elabora um relatório contabilístico para o período de tempo	
3. Identificar, preencher, codificar e arquivar documentos de controlo e gestão de tesouraria utilizados no Serviço Nacional de Saúde de acordo com os Princípios Contabilísticos Geralmente Aceites (PCGA)	a) Nomeia as fontes de receitas no Serviço Nacional de Saúde e a legislação que regula sua cobrança. b) Reconhece os documentos utilizados para o controlo e gestão de tesouraria nas USs. c) Descreve as características dos livros de registo e dos meios de pagamento. d) Aplica técnicas de codificação de documentos para efeito de catalogação e arquivo. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** Numa situação real devidamente caracterizada de transacções económicas e origem de pagamentos: • Identifica a documentação a preencher. • Preenche cada documento de acordo com as normas. • Realiza as anotações correspondentes aos movimentos. **Evidência prática** Numa situação real devidamente caracterizada de fornecimento de documentos para cobrança: • Identifica o documento. • Localiza a normativa reguladora. • Explica a operação que o gera.	Nesta unidade de competências importa debruçar sobre preencher, codificar e arquivar documentos de controlo e gestão de tesouraria utilizados no Serviço Nacional de Saúde de acordo com os Princípios Contabilísticos Geralmente Aceites (PCGA) com rigor e precisão., considerando: 1) Conceitos gerais sobre tesouraria. 2) Função e importância da tesouraria numa unidade sanitária. 3) Ligações entre a tesouraria e outras áreas e departamentos da unidade sanitária. 4) Noção de plano de tesouraria: conteúdo e objectivos. 5) Meios de cobrança e de pagamento nas Instituições Públicas 6) Os Livros de tesouraria nas unidades sanitárias 7) Fundamentos de uma boa gestão de tesouraria. 8) Gestão dos recebimentos e pagamentos nas unidades sanitárias

	• Explica o conteúdo de cada um dos seus componentes. • Preenche os documentos de cobrança seguindo as orientações estabelecidas nos procedimentos. • Verifica os documentos de suporte das operações de cobrança e de pagamento de facturas ajustando-se aos requisitos estabelecidos no PCGA	
4. Realizar previsões de tesouraria nas instituicoes de Saude.	a) Identifica as necessidades de tesouraria. b) Projecta acções para suprir insuficiências. c) Elabora o plano de Tesouraria **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando apresenta as principais necessidades de uma tesouraria **Evidência prática** • Numa ituação simulada elabora um plao de de tesouraria.	O estudo das previsões de tesouraria nas instituicoes de Saude requer saber: 1) Recolha das informações necessárias para as previsões. 2) Técnicas de provisões: data-valor, método dos fluxos e dos saldos. 3) Orçamento anual das unidades sanitárias: elementos e cuidados a considerar
5. 5.Aplicar técnicas de fecho de caixa e gestão de receitas	a) Descreve a finalidade e o procedimento de fecho de caixa. b) Explica o processo de controlo diário de receitas por meio do registo (físico e/ou informático) e confrontação com talonário de cobranças **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando faz a descrição das actividades e tarefas do pessoal de um determinado sector ou unidade de saúde. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de fecho de caixa duma US com documentos de crédito e débito: ▪ Regista todos os movimentos/operações efectuadas no dia ▪ Efectua a contagem do numerário, cheques e outros seguindo os procedimentos de caixa. ▪ Regista no livro de caixa os documentos.	O estudo das técnicas de fecho de caixa e gestão de receitas, requer a compreensão de: ▪ Origens e aplicações dos fluxos de tesouraria nas unidades sanitárias. ▪ Fundo de maneio (FM) e necessidade de fundo de maneio (NFM). ▪ Previsão dos fluxos de tesouraria (orçamento). ▪ Saldo de tesouraria.

	▪ Regista e calcula todos os valores próximos para detectar a falta dos documentos ▪ Verifica o resultado do fecho de caixa comparandoos registos feitos no livro de caixa e a concordância entre eles. • Emite uma declaração de responsabilidade quando detectar a falta de documentos/ justificativos ▪ Elabora os balanços e fluxos de caixa de modo a manter actualizada a informação contabilística da US.	
6. Efectuar a reconciliação bancária	a) Identifica a função e conteúdo dos extractos bancárias das instituições para efeito de controlo de movimentos bancários b) Explica o processo de reconciliação bancária confrontando os dados do livro de controlo bancário com os extractos bancários mensais. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando descreve o processo de reconciliação bancária confrontando os dados do livro de controlo bancário com os extractos bancários mensais. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada com informação bancária de uma instituição de saúde: c) Elabora Mapas de reconciliação bancária, com rigor e precisão. d) Elabora relatórios dos resultados obtidos.	O domínio do processo de reconciliação Bancária para garantir a manutenção e actualização da tesouraria nas US, requer a compreensão de: • Conceito de reconciliação bancária; • Processo de interligação das demonstrações financeiras pelos administradores na tomada de decisões financeiras; • Princípios para elaboração da reconciliação bancária; Importância dos registos financeiros na tomada de decisões financeiras; Funcionamento das reconciliações bancárias; Objectivo principal da reconciliação bancária; Lançamentos complementares, estornos ou reclassificações; Princípios fundamentais na elaboração da reconciliação bancária; Vantagens e desvantagens na reconciliação bancária de insituições; Objectivos da reconciliação bancária e sua importância numa empresa; Reconciliação bancária como método eficaz na integração financeira. - Os principais elementos de uma conciliação bancária envolvem: Controlo de cheques emitidos e não compensados;

		• Conferência de entradas referentes às vendas com cartão (crédito e débito);

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 90 horas
O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospilar. O tempo total estimado para este módulo é de 90 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo
Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de gestão financeira dos serviços contabilísticos e controlo da tesouraria nas instituições de saúde, de modo a desenvolver competências práticas, habilidades de liderança e gestão hospitalar. Esta experiência vai permitir que os formandos tenham contacto com sector financeiro e contabilistico, contribuindo para o bom funcionamento das instituições de saúde e, consequentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos pacientes.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem
Os formandos aprendem de forma prática sobre gestão de recursos humanos, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de liderança e tomada de decisão no campo de recursos humanos em instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 1: **Realizar previsões de tesouraria nas instituicoes de Saude.** (Nº de horas estimado 20 horas). Os formandos devem realizar operações contabilísticas com rigor utilizando o aplicativo informático em vigor (e-SISTAFE) e os livros contabilísticos regulamentados pelas finanças públicas.

Resultado de Aprendizagem 2: Aplicar técnicas de fecho de caixa e gestão de receitas (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem analisar os mapas contabilísticos e a documentação de suporte ao registo contabilístico

Resultado de Aprendizagem 3: Realizar operações contabilísticas com rigor utilizando o aplicativo informático em vigor (e-SISTAFE) e os livros contabilísticos regulamentados pelas finanças públicas (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem identificar, preencher, codificar e arquivar documentos de controlo e gestão de tesouraria utilizados no Serviço Nacional de Saúde de acordo com os Princípios Contabilísticos Geralmente Aceites (PCGA) com rigor e precisão.

Resultado de Aprendizagem 4: Analisar os mapas contabilísticos e a documentação de suporte ao registo contabilístico. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a realizar previsões de tesouraria nas instituicoes de Saude

Resultado de Aprendizagem 5: Identificar, preencher, codificar e arquivar documentos de controlo e gestão de tesouraria utilizados no Serviço Nacional de Saúde de acordo com os Princípios Contabilísticos Geralmente Aceites (PCGA) com rigor e precisão. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a aplicar técnicas de fecho de caixa e gestão de receitas.

Resultado de Aprendizagem 6: Efectuar a reconciliação bancária, de modo a garantir uma gestão eficaz das cobranças e pagamentos e permitir a manutenção e actualização da tesouraria na US. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a efectuar a reconciliação bancária, de modo a garantir uma gestão eficaz das cobranças e pagamentos e permitir a manutenção e actualização da tesouraria na US.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre como realizar operações contabilísticas com rigor utilizando o aplicativo informático em vigor (e-SISTAFE) e os livros contabilísticos regulamentados pelas finanças públicas.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre mapas contabilísticos e a documentação de suporte ao registo contabilístico

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre como identificar, preencher, codificar e arquivar documentos de controlo e gestão de tesouraria utilizados no Serviço Nacional de Saúde de acordo com os Princípios Contabilísticos Geralmente Aceites (PCGA) com rigor e precisão.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre como realizar previsões de tesouraria nas instituicoes de Saude.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre aprender a aplicar técnicas de fecho de caixa e gestão de receitas.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre como a efectuar a reconciliação bancária, de modo a garantir uma gestão eficaz das cobranças e pagamentos e permitir a manutenção e actualização da tesouraria na US.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1. Benzinho, J. & Rodrigues, M. (1995) Análise Económica e Financeira. Maputo: Escolar Editora.
2. BORGES, A., FERRÃO, M., (2006), Manual de Casos Práticos Contabilidade Geral, 9ª edição, Áreas Editora.
3. BORGES, A., RODRIGUES, R., RODRIGUES A., (2007), Elementos da Contabilidades Geral, 24ª edição, Áreas Editora.
4. Conselho de Ministros, R. Moçambique, Plano Geral de Contabilidade.
5. Hodges, T. & Tibana, R. (2005) A Economia Política do Orçamento em Moçambique. Lisboa: Principia.
6. Ibraimo, Ibraimo (2002) Direito e Fiscalidade. Maputo: ARTC.
7. Ministério da Administração Estatal & Ministério do Plano e Finanças (2002) Manual de Planificação Estratégica: Conceitos Básicos e Metodológicos. Maputo: Imprensa Nacional
8. Ministério da Função Pública (2004) Manual de Procedimentos – Prestação de Contas dos Fundos do Orçamento de Estado. Maputo: MFP.
9. Ministério das Finanças (2009) Circular no 2/ABMF/09, de 17 de Fevereiro, sobre Instruções para Execução Orçamental. Maputo: MF.
10. PEREIRA, J.M. Esteves, (2000) Contabilidade Básica e Geral (2 volumes), Lisboa: Plátano Editora.
11. República de Moçambique (2002) Boletim da República, I Série, no 7. Lei 9/2002, de 12 de Fevereiro. Maputo: Imprensa Nacional.
12. República de Moçambique (2004) Boletim da República, I Série, no 38. Decreto 23/2004, de 20 de Agosto. Maputo: Imprensa Nacional
13. República de Moçambique (2009) Boletim da República, I Série, no 38. Lei 26/2009, de 29 de Setembro. Maputo: Imprensa Nacional.
14. RODRIGUES, Luís B., ALVES, Sílvia, (2006), Código Comercial e Legislação Complementar em Moçambique, Almedina Editores.
15. SIFAP (SISTEMA DE FORMAÇAO EM ADMINISTRAÇAO PUBLICA). Curso Modular. Área de Especialização. MÓDULO MGO2: Execução Orçamental

© **Copyright ANEP 2026**

Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

4.12. UC SSS035165261 Administrar logística em saúde, gestão de stock e do aprovisionamento.

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Administrar logística em saúde, gestão de s tock e do aprovisionamento.		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo o estudante deve ser capaz de: Gerir os processos de gestão das aquisições nas instituições de saúde e de recepção, armazenamento e distribuição de mercadorias controlando o *stock,* Preecnhendo e arquivando as documentações utilizadas e seguindo os planos de compra estabelecidos nas normas em vigor, aplicar técnicas de controlo de stock de medicamentos e artigos médicos para manter as existências que permitam o funcionamento dos serviços.			
Código:	UC SSS035165261	**Nível do QNQP**	5
Campo:	Saúde e Serviços Sociais	**Sub Campo:**	**Administração**
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Analisar os métodos e técnicas de organização dos armazéns nas instituições de saúde	a) Descreve os regulamentos, as normas e os procedimentos que caracterizam o sistema de armazenamento geral e especificamente aplicado no SNS. b) Explica as actividades e processos realizados no armazém numa instituição de saúde descrevendo os aspectos relativos à distribuição do espaço e os fluxos de mercadorias. c) Identifica as diferenças entre as diversas modalidades e sistemas de armazenamento dependendo do tipo de mercadorias, planeamento dos serviços e as condições e os processos da instituição. d) Identifica os diferentes meios e equipamentos dum armazém numa instituição de saúde (estrados, estantes, prateleiras e outros) e os meios de movimentação de mercadorias. e) Descreve as medidas necessárias para a manutenção das instalações e equipamentos do armazém permitindo as condições de segurança contra roubos, humidades, roedores, incêndio e outros.	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Classificação de materiais. • Administração das compras. • Pesquisa de fornecedores e preços de mercado. • Cnferência e controle de mercadorias. • Padronização. • Conceito e tipos de armazéns. • O papel de armazéns nas instituições sanitárias. Actividades e processos. Mercadorias habituais. • Tipos e análise dos sistemas de armazenamento: vantagens e desvantagens. • Planta física do armazém: fluxo de materiais e equipamentos de movimentação. Localização da área de armazenamento. • Técnicas de optimização de espaços. Arrumação e disposição de mercadorias.

	f) Identifica as condições ambientais de limpeza e higiene que garantem a conservação dos recursos armazenados seguindo a normativa correspondente. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando descreve os critérios aplicados na organização do espaço do armazém em função dos produtos, operações e/ou destino das mercadorias, segundo os padrões estabelecidos. **Evidênciaprática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada da gestão dum armazém duma instituição de saúde: • Aplica os processos de armazenamento tendo em conta as condições e modalidades de acordo com as características das mercadorias e volumes previstos de entrada e saída. • Desenha os espaços destinados para cada tipo de mercadoria. • Calcula as necessidades de recursos, incluíndo os recursos humanos, necessários para a realização das actividades.	• Equipamentos para manuseio e movimentação de mercadorias. • Manutenção das instalações e equipamentos. Condições de limpeza, ambientais e sanitárias dos armazéns. • Recursos humanos necessários para a realização das actividades logísticas.
2. Aplicar técnicas de recepção e movimentação de materiais do armazém, optimizando os recursos disponíveis	a) Descreve as actividades de recepção e movimentação de materiais e mercadorias do armazém numa instituição de saúde b) Caracteriza os processos documentais derivados da recepção das mercadorias. c) Explica as normas aplicáveis à priorização das operações e movimentos internos e de entrada e saída de mercadorias de um armazém. d) Explica as causas da devolução das encomendas e o processo a seguir caso detecte irregularidades. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** Formando, na sala de aulas, explica as normas aplicáveis à priorização das operações e movimentos internos e de entrada e saída de mercadorias de um armazém.	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Conceito de logística. • Abordagem sistémica da logística de saúde. • Funções de logisitca: • Gestão dos fluxos de materiais. • Organização do trabalho das operações logísticas e de armazém nas instituições de saúde • Elaboração de orçamentos de serviços logísticos e de armazém. • Variáveis que determinam os custos logísticos e de armazenamento: cálculo de custos logísticos e de armazenamento • Elaboração de relatórios das actividades logísticas e de armazém

	Evidência prática Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de entradas de mercadorias num determinado armazém: • Descreve os recursos e procedimentos necessários a movimentação dos materiais e mercadorias. • Interpreta a codificação das etiquetas das mercadorias. • Realiza a verificação: da requisição de compra, do padrãode qualidade, prazos de validade, das condições da embalagem e de temperatura, das condições de transporte e, dos registos sanitários caso necessário. • Confronta a guia de remessa com a factura. • Identifica e realiza a inspecção física e o registo do material recebido. • Organiza os materiais e mercadorias recebidas para serem armazenadas.	• Interpretação da legislação nacional aplicável para a armazenagem e distribuição de mercadorias nas instituições sanitárias. • Regulamentos específicos para produtos especiais: perigosos e perecíveis, entre outros. • Implementação e uso de aplicativos informáticos para a gestão logística.
3. Aplicar técnicas de armazenagem de produtos.	a) Identifica o processo mais adequado de armazenamento em função das características específicas dos materiais e produtos utilizados nas instituições de saúde. b) Preenche as fichas de armazém dos materiais e mercadorias. c) Identifica e regista as causas de baixas dos materiais e mercadorias. d) Identifica as condições ambientais de limpeza e higiene dos armazéns e das câmaras frigoríficas de modo a evitar a contaminação de acordo com a norma estabelecida. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando interpreta as informações registadas nos materiais duradouros e não duradouros relativos aos prazos de validade. **Evidência prática** Numa situação simualda o formando preenche as fichas de armazém dos materiais e mercadorias.	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre • Processos de recepção e movimentação de mercadorias no armazém duradouras e não duradouras. • Prioridades de entrada e saída de mercadorias de um armazém. • Verificação e inspecção física de mercadorias. Identificação e/ou codificação das mercadorias • Devolução de encomendas • Processo de armazenamento segundo as características específicas dos materiais e produtos habituais nas instituições de saúde. • Prazos de validade. Baixas de produtos • Processos documentais derivados da recepção e armazenamento das mercadorias.

		• Condições de limpeza, ambientais e sanitárias dos armazéns e das câmaras frigoríficas.
4. Aplicar técnicas de gestão de stock	a) Explica os conceitos de *stock*máximo e mínimo, identificando as variáveis envolvidas no seu cálculo. b) Descreve e caracteriza a periodicidade dos inventários utilizados nas instituições de saúde e explica sua finalidade. c) Explica a necessidade de se actualizar, nas fichas, todos os movimentos de entrada e saída de materiais. d) Identifica possíveis causas de diferenças entre o *stock* físico e o documentalmente registado e explica as medidas correctivas. e) Explica o processo de re-aprovisonamento do armazém que garante o *stock* mínimo em função do consumo previsto para cada tipo de produto. f) Identifica atempadamente eventuais rupturas de *stock* a partir do cálculo de parâmetros de gestão e controlo de inventário (nível de *stock, stock* médio, coeficiente de rotação, *stock* de segurança, tempo de re-aprovisonamento, entre outros). **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** No contexto de sala de aulas o formando descreve o procedimento a seguir para encaminhar os materiais e mercadorias fora de prazo de validade para a sua destruição de acordo com a legislação em vigor. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de gestão do *stock:* • Classifica as existências usando o método padronizado. • Calcula o período médio de armazenamento para cada material e mercadoria. • Valoriza as mercadorias usando os métodos padronizados. • Realiza inventários físicos de materiais duradouros e não duradouros e apresenta os	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • A gestão de *stock*: classes de *stock* de acordo com seu propósito. • Índices de gestão de *stock: stock* mínimo, *stock* de segurança, taxa de rotação de existências. Custo de ruptura de *stock*. • O re-aprovisonamento. • Optimização de custos. Factores que afectam o ponto de substituição. Custos de armazenamento. • Controlo económico. Controlo de incidentes. • Controlo de inventários

	resultados de acordo com critérios estabelecidos para a elaboração de inventários. • Calcula o nível de saídas mensais, trimestrais e anuais em função das requisições de forma a obter informação do índice de rotação e dos consumos previsíveis de cada tipo de material e mercadoria. • Calcula os stocks médios, máximos, mínimos, e o stock de segurança.	
5. Aplicar técnicas de distribuição de materiais e mercadorias armazenadas	a. Descreve os procedimentos e fluxo de distribuição de materiais e mercadorias do armazém numa instituição de saúde. b. Interpreta ordens de encomendas e prepara os materiais e mercadorias para sua distribuição. c. Descreve os diferentes tipos de preparação de encomendas explicando os critérios de classificação padronizados. d. Identifica a informação e documentação que acompanha os materiais e as mercadorias que saem do armazém, bem como a que deve ficar arquivada e. Explica o sistema de coordenação entre os serviços que possibilita a distribuição dos materiais e das mercadorias em tempo útil, respeitando as condições de segurança estabelecidas. f. Identifica e interpreta os regulamentos de sinalização e etiquetagem estabelecidos e define os dados a serem preenchidos numa etiqueta facilitando a identificação durante todo o processo de manuseamento. g. Identifica as principais regras e normas relativas à embalagem (sistemas, características, dimensões, formas de empacotamento, e outros). **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de gestão da distribuição:	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Fluxo de distribuição de mercadorias de armazém numa instituição de saúde. • Informação e documentação que acompanha as mercadorias. • Coordenação da distribuição com os serviços das unidades sanitárias • Preparação de encomendas. Ordens de encomenda. Ciclo de ordem. • Fases da preparação de encomendas. • Ordem de sinalização e rotulação: funções. Legislação e recomendações reconhecidas. • Materiais e equipamentos de embalagem: tipos. Selecção do material. • Gestão de resíduos do armazém. Normas ambientais aplicáveis a gestão de resíduos e armazenamento

	• Preenche os documentos e fichas correspondentes ao registo de saídas, entrega e recepção de materiais e mercadorias.	
6. Elaborar orçamentos e relatórios de serviços logísticos de unidades sanitárias usando os suportes estabelecidos.	a. Explica os conceitos para elaborar um orçamento de logística. b. Descreve as variáveis que determinam os custos de armazenamento e distribuição (administrativos, financeiros, operacionais, os derivados do uso de espaços, da obsolência e deterioro e outros). **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de gestão de armazenagem e distribuição: • Elabora relatórios relativos ao desenvolvimento das actividades logísticas (condições da armazenagem, volumes de movimento, recursos utilizados, níveis de stock, consumos e previsões de requisições ou aquisições, planos de distribuição, qualidade de serviço, custos e outras). • Elabora orçamentos gerais do processo de distribuição.	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Elaboração de orçamentos de serviços logísticos e de armazém. • Variáveis que determinam os custos logísticos e de armazenamento: cálculo de custos logísticos e de armazenamento • Elaboração de relatórios das actividade logísticas e de armazém • Interpretação da legislação nacional aplicável para a armazenagem e distribuição de mercadorias nas instituições sanitárias. • Regulamentos específicos para produtos especiais: perigosos e perecíveis, entre outros. • Implementação e uso de aplicativos informáticos para a gestão logística.
7. Avalia a necessidade de implementar sistemas de qualidade na logística das US's, identificando os elementos e protocolos de implementação.	a. Descreve os conceitos e parâmetros fundamentais relativos à qualidade na logística das unidades sanitárias. b. Identifica os elementos e os protocolos de um sistema de qualidade num serviço de logística e armazenagem. c. Descreve os problemas mais frequentes nas operações logísticas e de armazenagem numa US. d. Identifica os métodos, variáveis e indicadores que permitem a monitoria e avaliação de desempenho do pessoal de logística e armazém. **Evidências requeridas**	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Conceitos e parâmetros de qualidade na logística das unidades sanitárias. • Elementos e protocolos de um sistema de qualidade num serviço de logística. • Indicadores de qualidade do serviço de logística • Rácios das actividades e processos de logística. • Indicadores de gestão: índice de cobertura, taxa de rotação, ruptura do

	Evidências escritas/orais Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de gestão logística • Desenha um mapa temporal das diversas actividades do processo logístico de forma a melhorar os fluxos funcionais. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de gestão logística: • Calcula indicadores de gestão: índice de cobertura, taxa de rotação, ruptura do stock, índice de obsolência, entre outros. • Aplica as medidas correctoras dos erros de funcionamento do processo logístico.	*stock,* índice de obsolência, entre outros. • Métodos, variáveis e indicadores que permitem a monitoria e avaliação de desempenho do pessoal de logística.
8. Identificar os factores de risco inerentes a área de logística e as medidas preventivas e de protecção da segurança e da saúde segundo a normativa estabelecida	a. Descreve os incidentes e acidentes mais frequentes associados às actividades logísticas de uma US b. Identifica os factores de risco mais importantes nas actividades dos trabalhadores no âmbito da logística. c. Descreve as cargas físicas e mentais que possam surgir em relação às actividades logísticas implementadas numa US. d. Identifica práticas habituais para promover acções preventivas básicas (ordem, limpeza, sinalização e manutenção em geral e dos estaleiros e áreas para carga e descarga de veículos, entre outros). e. Identifica comportamentos seguros relativos ao uso adequado dos equipamentos de protecção de modo a promover o interesse e a cooperação dos trabalhadores na acção preventiva. f. Explica a necessidade de desenvolver um plano de prevenção de riscos com base nas regras aplicáveis, associado a agenda de trabalho. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** Descreve o procedimento e as medidas a tomar no caso de acidentes (incluindo incêndios) durante o	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Conceito e definição de segurança • Técnicas de segurança nas operações logísticas. Segurança preventiva. • Protecção individual e colectiva: protecção no fluxo logístico dos materiais e mercadorias. Equipamento de protecção individual. • Avaliação e controlo dos riscos. • Factores de risco: física e mental. • Factores higiénicos. • Factores de processo. • Riscos específicos de funcionamento no armazém. • Controlo de saúde dos trabalhadores. • Sinalização de riscos. • O plano de emergência. • Acidentes de trabalho nas operações de logística. • Acções em caso de acidente e emergência: regras e procedimentos para acção, objectivos de acordo com o tipo de acidente. • Primeiros socorros.

	manuseamento das mercadorias e movimentos de carga e descarga com empilhadoras. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de manuseamento, carga e descarga de mercadorias, preparação de encomendas e movimentos internos de armazém: • Aplica os procedimentos para identificar os principais factores de risco • Aplica as medidas desenhadas para controlo de riscos.	• Produtos APQ (Armazenagem de Produtos Químicos) e resíduos perigosos e tóxicos • Análise das condições de trabalho e saúde. Segurança e motivação no trabalho.

UC SSS035165221 Administrar logística em saúde, gestão de stock e do aprovisionamento

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 90 horas
O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospilar. O tempo total estimado para este módulo é de 90 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo
Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de administraçao logística em saúde, gestão de stock e do aprovisionamento em instituições de saúde, de modo a desenvolver competências práticas, habilidades de liderança e gestão hospitalar. Esta experiência vai permitir que os formandos tenham contacto com sector de logistico, contribuindo para o bom funcionamento das instituições de saúde e, consequentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos pacientes.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem
Os formandos aprendem de forma prática sobre gestão de recursos humanos, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de gestão de stock, aprovisionamento e logística em instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 1: **analisar os métodos e técnicas de organização dos armazéns nas instituições de saúde, em conformidade com as normas estabelecidas.** (Nº de horas estimado 10 horas). Os formandos devem descrever sobre os métodos e técnicas de organização dos armazéns nas instituições de saúde, em conformidade com as normas estabelecidas.

Resultado de Aprendizagem 2: aplicar técnicas de recepção e movimentação de mercadorias do armazém, optimizando os recursos disponíveis (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender técnicas de recepção e movimentação de mercadorias do armazém, optimizando os recursos disponíveis na administração das instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 3: aplicar técnicas de armazenagem de produtos. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender aplicar técnicas de armazenagem de produtos

.

Resultado de Aprendizagem 4: aplicar técnicas de gestão de stock assegurando as existências e detectando falhas, erros ou desperdícios nas mesmas (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre técnicas de gestão de stock assegurando as existências e detectando falhas, erros ou desperdícios nas mesmas.

Resultado de Aprendizagem 5: elaborar orçamentos e relatórios de serviços logísticos de unidades sanitárias usando os suportes estabelecidos. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre elaborar orçamentos e relatórios de serviços logísticos de unidades sanitárias usando os suportes estabelecidos pelas instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 6: aplicar técnicas de distribuição de materiais e mercadorias armazenadas garantindo optimizar os recursos disponíveis e a integridade das mesmas. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender técnicas de distribuição de materiais e mercadorias armazenadas garantindo optimizar os recursos disponíveis e a integridade das mesmas.

Resultado de Aprendizagem 7: avalia a necessidade de implementar sistemas de qualidade na logística das us's, identificando os elementos e protocolos de implementação. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre a necessidade de implementar sistemas de qualidade na logística das us's, identificando os elementos e protocolos de implementação.

Resultado de Aprendizagem 8: identificar os factores de risco inerentes a área de logística e as medidas preventivas e de protecção da segurança e da saúde segundo a normativa estabelecida. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a identificar os factores de risco inerentes a área de logística e as medidas preventivas e de protecção da segurança e da saúde segundo a normativa estabelecida

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre conceito e tipos de armazéns, o papel de armazéns nas instituições sanitárias. Actividades e processos. Mercadorias habituais, tipos e análise dos sistemas de armazenamento: vantagens e desvantagens.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre conceito de logística, gestão dos fluxos de materiais, organização do trabalho das operações logísticas e de armazém nas instituições de saúde, elaboração de orçamentos de serviços logísticos e de armazém o exercício correcto da profissão.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre processos de recepção e movimentação de mercadorias no armazém duradouras e não duradouras, prioridades de entrada e saída de mercadorias de um

armazém, verificação e inspecção física de mercadorias. Identificação e/ou codificação das mercadorias e devolução de encomendas.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre gestão de *stock*: classes de *stock* de acordo com seu propósito,) indices de gestão de stock: *stock* mínimo, stock de segurança, taxa de rotação de existências. Custo de ruptura de *stock* e o re-aprovisonamento.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre fluxo de distribuição de mercadorias de armazém numa instituição de saúde, informação e documentação que acompanha as mercadorias, coordenação da distribuição com os serviços das unidades sanitárias, preparação de encomendas.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre elaboração de orçamentos de serviços logísticos e de armazém, variáveis que determinam os custos logísticos e de armazenamento: cálculo de custos logísticos e de armazenamento, interpretação da legislação nacional aplicável para a armazenagem e distribuição de mercadorias nas instituições sanitárias.

Resultado de Aprendizagem 7

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre conceitos e parâmetros de qualidade na logística das unidades sanitárias, elementos e protocolos de um sistema de qualidade num serviço de logística, indicadores de qualidade do serviço de logística, rácios das actividades e processos de logística.

Resultado de Aprendizagem 8

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre Conceito e definição de segurança, técnicas de segurança nas operações logísticas. Segurança preventiva, protecção individual e colectiva: protecção no fluxo logístico dos materiais e mercadorias, equipamento de protecção individual.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1. MINISTÉRIO DA FUNÇÃO PÚBLICA, Direcção Nacional de Gestão Estratégica de Recursos Humanos do Estado. Janeiro 2010. Curso Modular: ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PATRIMONIAL E PROCUREMENT.
2. MISAU (Ferrucio Vio). Março 2013. Curso de Planificação e Gestão Aplicada á Solução de Problemas de Saúde: Módulo IX: Gestão do Sector Farmacêutico.
3. Boletím da República de Moçambique. 13 de Fevereiro de 2002. Lei nº 9/2002: Sistema de Administração Financeira do Estado.

4. Boletím da República de Moçambique. 20 de Agosto de 2004. Decreto nº 23/2004: Regulamento do Sistema de Administração Financeira do Estado.
5. Ministério da Saúde Direção, Provincial de Saúde De Nampula, Hospital Central de Nampula. Nampula, Julho de 2011. Manual de Aprovisionamento.

© **Copyright ANEP 2026**

Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

4.13. UC SSS035166261 Gerir o património nas instituições de Saúde

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência	Gerir o património nas instituições de saúde.		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo o estudante será capaz de: • Aplicar procedimentos de gestão do Património do Estado necessários para assegurar uma prestação de serviços de saúde eficaz. • Aplicar a legislação referente à administração do património do Estado nos procedimentos de inventariação e abate de bens do património. • Planificar e coordenar o conjunto de recursos necessários para implementar as actividades específicas da manutenção do património das intuições de saúde e determinar os critérios para estabelecer a ordem de prioridade das actividades.			
Código:	UC SSS035166261	**Nível do QNQP**	5
Campo:		**Sub Campo:**	**Administração**
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Analisar a legislação da administração do património do Estado e as diferenças entre os tipos de bens segundo suas características e domínios.	a) Identifica o conceito, as funções e a constituição do Património do Estado no sector da saúde E inventário b) Descreve a legislação que regula a gestão dos bens do património do Estado no sector da saúde. c) Identifica as diferenças entre os bens móveis, imóveis e veículos. d) Justifica a responsabilidade de informar sobre qualquer defeito, alteração, extravio e outras ocorrências dos bens. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando, no contexto de sala de aulas, identifica a diferença entre os bens de domínio público e descreve as funções do responsável do património na instituição/sector. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de aplicação das normas relativas ao património: • Utiliza o aplicativo informático do património do Estado (Subsistema do	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Conceito de património e funções no sector da saúde. • Legislação sobre a gestão de património. • Ciclo de vida do património. • Funções do responsável do património. • Aplicativo informático para gestão do património (SPE/e-SISTAFE). • Classificação dos bens do património do Estado • Bens móveis, imóveis e veículos. • Bens de domínio público e privado. • Diferença dos bens de domínio públicos dos bens de domínio privado • Classificador e registo dos bens.

	Património do Estado-SPE/Decreto 23/2007, do SISTAFE-Sistema de Administração Financeira do Estado).	
2. Identificar os problemas e as necessidades de gestão do património nas unidades sanitárias.	a) Caracteriza os principais problemas e as necessidades de gestão do património que existem nas unidades de saúde e propõe alternativas de solução. b) Argumenta a importância de realizar verificações periódicas do estado dos bens patrimoniais seguindo as orientações estabelecidas no regulamento. c) Identifica o estado dos bens em cada serviço específico **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando descreve a importância de realizar verificações periódicas do estado dos bens patrimoniais seguindo as orientações estabelecidas no regulamento. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de gestão do património: • Aplica as normas e procedimentos estabelecidos para realizar o controlo do estado dos bens patrimoniais • Utiliza apropriadamente os bens patrimoniais.	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Uso apropriado dos bens patrimoniais. • Principais problemas e necessidades de gestão do Património nas US's • Importância da realização das previsões diárias de consumos • Necessidades específicas de cada serviço: Consultas externas, Enfermaria de adulto, Enfermaria de pediatria, Urgências, Maternidade e sala de partos, Bloco operativo, Laboratório, Radiologia, Medicina, Cirurgia, Anestesia e consulta da Dor, Banco de sangue, Farmácia, Serviço da Morgue e outros que existam na US • Importância da utilização eficiênte e racional dos materiais e consumíveis
3. Manejar aplicativos informáticos do cadastro e inventário na gestão do património do Estado.	a) Caracteriza os dois instrumentos da administração do património e seus objectivos e características: o cadastro e o inventário. b) Analisa o Classificador Geral e o sistema de codificação dos bens. c) Reconhece os tipos de inventários e a periodicidade dos mesmos de acordo com a legislação nacional. d) aplicativo informático. e) Descreve o mapa do inventário físico consolidado. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais***	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre • Aplicativo informático para gestão do património (SPE/e-SISTAFE). • Instrumentos de administração do património • Conceito de Cadastro e inventário • Tipos de inventário. • Procedimentos de inventariação. • Aplicativos informáticos do cadastro e inventário. • Organização do inventário • Organização do inventário de bens • Classificador geral.

	O formando identifica os procedimentos para inventariar e os suportes estabelecidos para realiza-lo: fichas, livros, **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de gestão do património: • Utiliza os suportes informáticos estabelecidos para elaboração e actualização do cadastro e inventário. • Calcula o valor de cada bem de acordo com o valor de compra, a depreciação temporal e sua vida útil. • Preenche fichas de inventaário para cada tipo de bem e assina códigos de acordo com o Classificador Geral. • Confronta o inventário físico com a informação arquivada actualizando o aplicativo informático. • Elabora uma lista de inventário para a sua afixação. • Aplica os procedimentos usados para os inventários dos bens organizados segundo os procedimentos e documentos padronizados	• Ficha de inventário. • Facturas ou recibos. • Registos de compra e venda. • Contratos ou acordos. • Outros documentos pertinentes.
4. Aplicar procedimentos para a alienação e abate de bens do património do Estado.	a) Descreve as condições e procedimentos para alienação de bens do património do Estado. b) Reconhece os critérios e beneficiários possíveis para alienação de viaturas, imóveis ou outros bens do Estado de acordo com a legislação vigente. c) Descreve os motivos para realização de abate de bens do património do Estado e os critérios para avaliação do estado de depreciação dos bens. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** *O formando* explica o procedimento de abate com todas suas fases e os possíveis destinos dos bens abatidos. **Evidência prática**	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Procedimentos para alienação de bens do património do Estado. • Motivos para realização de abate de bens do património do Estado • Critérios para avaliação do estado de depreciação dos bens • Procedimento de abates. • Fases para o abate.

	Numa situação real devidamente caracterizada de gestão do património com documentação pertinente: • Elabora os documentos do processo de abate. • Organiza a sessão do abate incluindo a recepção e a avaliação das propostas de compra e venda dos materiais aos vencedores.	
5. Distinguir os diferentes tipos de manutenção, os actores intervenientes e os meios necessários para sua realização nas condições adequadas.	a) Analisa a legislação vigente em matéria de manutenção e conservação, aplicáveis ao sector da saúde em Moçambique b) Descreve o conceito de manutenção, seus diferentes tipos (correctiva, preventiva e geral) e as actividades específicas para cada tipo de bem do património. c) Descreve as características dos diversos actores que participam nos processos de manutenção e as funções de cada um deles. d) Explica os requisitos necessários para o funcionamento dum serviço de manutenção em instituições de saúde. e) Argumenta a importância do uso apropriado e a importância da conservação e manutenção dos bens f) Descreve o procedimento de levantamento do estado físico dos bens do património do Estado indicando a temporalidade com que devem ser avaliados. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando descreve as informações necessárias para planificar e orçamentar a gestão de serviços de manutenção; **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de gestão do património:Preenche a ficha de diagnóstico das necessidades de manutenção de diferentes bens, distinguindo os diferentes	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Definição de manutenção. • Modelos de manutenção: correctiva, preventiva e geral. • Legislação nacional e normativa no Sector da Saúde. • Organização dos serviços de manutenção do MISAU. • Organização da manutenção • Requisitos básicos dum serviço de manutenção: infra-estrutura, mão-de-obra, materiais, ferramentas e organização administrativa do sector. • Funções dos actores que intervêm na manutenção: coordenação, participação e implementação. • Planificação das actividades de manutenção. • Orçamentação da manutenção: classificadores económicos. • Levantamento do estado físico dos bens: ficha de diagnóstico. • Consciencialização da participação dos profissionais na manutenção • Importância da conservação e manutenção.

	critérios de avaliação que têm de ser considerados.	
6. Realizar os processos de manutenção preventiva dos bens patrimoniais e os critérios para definir a prioridade e a temporalidade.	a) Descreve a metodologia e/ou critérios para priorizar os bens a serem incluídos em processos de manutenção preventiva. b) Enumera as actividades de manutenção preventiva mais frequentes nas instituições de saúde e os responsáveis pelas mesmas. c) Identifica as responsabilidades de cada um dos funcionários relativas à manutenção preventiva na sua área de trabalho. d) Enumera as medidas de manutenção preventiva rotineiras numa unidade de saúde (Limpeza, manter os bens em boas condições de uso, reposição de peças gastas, correcção de defeitos por uso, outros). **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando enumera as medidas de manutenção preventiva rotineiras numa unidade de saúde (Limpeza, manter os bens em boas condições de uso, reposição de peças gastas, correcção de defeitos por uso, outros). **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de gestão da pequena maquinaria e equipamentos mais usuais numa unidade de saúde: Propõe as medidas de manutenção preventivas, a periodicidade mais adequada para serem realizadas e iIndica as peças de substituiçao e os consumíveis a dispor para garantir o funcionamento da maquinaria e dos equipamentos.	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Características da manutenção preventiva. • Procedimentos de manutenção preventiva. • Periodicidade da manutenção preventiva. • Critérios de priorização dos bens e das actividades a serem incluídas na manutenção preventiva. • Participação dos funcionários na manutenção preventiva. • Actividades de manutenção preventiva mais frequentes nas instituições de saúde.
7. Realizar as actividades de rotina de manutenção correctiva e os procedimentos	a) Descreve o procedimento de abertura do processo de manutenção correctiva de bens do património (requisição/FOLHA DE OBRA) e a sequência dos processos de manutenção padronizados	Ao compulsar sobre esta compentência importa debruçar sobre: • Objectivos e características da manutenção correctiva.

estabelecidos necessários para sua execução.	(planificação, execução, verificação, revisão). b) Identifica os diferentes procedimentos correspondentes às possíveis actuações de manutenção correctiva, incluindo o transporte seguro do bem, o controlo do *stock* e o uso de peças c) Descreve os procedimentos de encerramento de um processo de manutenção correctiva, assegurando o cumprimento das normas de uso e segurança d) Aplica as técnicas de controlo de qualidade e verificação da manutenção realizada. e) Descreve os procedimentos de arquivo do processo de manutenção / Histórico dos equipamentos. f) Elabora relatórios de actividades de manutenção correctiva destacando a previsão das acções necessárias mais apropriadas para os bens duma US. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada: Elabora relatórios de actividades de manutenção correctiva destacando a previsão das acções necessárias mais apropriadas para os bens duma US. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de gestão logística: Aplica as técnicas de controlo de qualidade e verificação da manutenção realizada e descreve os procedimentos de arquivo do processo de manutenção / Histórico dos equipamentos.	• Procedimentos, impacto e modalidades de manutenção correctiva: garantia, tercerização, manutenção nos serviços institucionais. • O processo de manutenção correctiva: rotina de manutenção • Abertura de ficha de obra de serviço de manutenção correctiva e requisição de serviços. • Transporte do bem. • Intervenção. • Aquisição/utilização de suprimentos. • Controlo de qualidade: verificação da manutenção realizada. • Relatório do processo de manutenção. • Arquivo de processo: histórico de equipamentos. • Técnicas de controlo de qualidade e verificação da manutenção correctiva
8. Realizar os procedimentos de coordenação de manutenção	a) Descreve as componentes estruturais incluídas na manutenção preventiva de infra-estruturas e a periodicidade para sua verificação	As infraestrutras a serem mantidas incluem (instalações de água e electricidade, iluminação, climatização, gases medicinais, rampa de oxigénio, central de vapor,

necessários para assegurar a segurança e bem-estar de pessoas na instituição.	b) Justifica a necessária coordenação organizativa dos processos de manutenção de modo que sejam realizados com a maior rapidez possível c) Identifica o estado correcto dos sistemas de emergência e contra incêndios (extintores, sinalizações, botequins e outros), sua devida sinalização e fácil acesso para sua utilização e todos os aspectos exigidos pela normativa de segurança vigente. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** Descreve o procedimento e as medidas a tomar no caso de acidentes (incluindo incêndios) durante o manuseamento das mercadorias e movimentos de carga e descarga com empilhadoras. **Evidência prática** Numa situação real devidamente caracterizada de gestão da manutenção preventiva do património: • Realiza o inventário descritivo do estado dos bens e a infra-estrutura assinalados pelo formador. • Aplica métodos de identificação das necessidades de manutenção. • Desenha um programa de avaliação da obsolência das instalações, as necessidades de manutenção correctiva de infra-estruturas e a existência de um seguro de edifícios. • Elabora uma proposta de plano de manutenção preventiva para os bens indicados, incluindo necessidades de recursos, prioridades de actividades, orçamento. • Aplica a técnica de utilização do sistema de Incêndios.	acessos às instalações, sistema de emergência contra incêndios) Ao compulsar sobre esta competencia importa debruçar sobre: • Características da manutenção preventiva de infra-estruturas de saúde • Periodicidade da manutenção das infra-estruturas de saúde. • Recursos (materiais, equipamentos e ferramentas) necessários para a implementação da manutenção • Avaliação da obsolência das infra-estruturas • Sistemas de emergência e contra incêndios: sinalização, manutenção • Ergonomia de postos, de instalações e de sistemas. Acessibilidade sinalização • Coordenação organizativa dos processos de manutenção • Produtos APQ (Armazenagem de Produtos Químicos) e resíduos perigosos e tóxicos • Análise das condições de trabalho e saúde. Segurança e motivação no trabalho.

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 80 horas
O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospilar. O tempo total estimado para este módulo é de 80 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo
Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de gerir o património nas instituições de saúde., de modo a desenvolver competências práticas, habilidades de liderança e gestão hospitalar. Esta experiência vai permitir que os formandos tenham contacto com sector de gestão e manutenção do património das instituições de saude, contribuindo para o bom funcionamento das instituições de saúde e, consequentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos pacientes.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem
Os formandos aprendem de forma prática sobre gestão de património, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de gestão, e manutenção do património das instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 1: **analisar a legislação da administração do património do Estado e as diferenças entre os tipos de bens segundo suas características e domínios.** (Nº de horas estimado 10 horas). Os formandos devem descrever sobre a legislação da administração do património do Estado e as diferenças entre os tipos de bens segundo suas características e domínios.

Resultado de Aprendizagem 2: Identificar os problemas e as necessidades de gestão do património nas unidades sanitárias (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre os problemas e as necessidades de gestão do património nas unidades sanitárias.

Resultado de Aprendizagem 3: manejar aplicativos informáticos do cadastro e inventário na gestão do património do Estado. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender: a manejar aplicativos informáticos do cadastro e inventário na gestão do património do Estado.

.

Resultado de Aprendizagem 4: Aplicar procedimentos para a alienação e abate de bens do património do Estado. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a Aplicar procedimentos para a alienação e abate de bens do património do Estado.

Resultado de Aprendizagem 5: distinguir os diferentes tipos de manutenção, os actores intervenientes e os meios necessários para sua realização nas condições adequadas. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a definição de manutenção, modelos de manutenção: correctiva, preventiva e geral,

legislação nacional e normativa no Sector da Saúde, organização dos serviços de manutenção do MISAU, Organização da manutenção.

Resultado de Aprendizagem 6: Realizar os processos de manutenção preventiva dos bens patrimoniais e os critérios para definir a prioridade e a temporalidade. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender as características, procedimentos, periodicidade e Critérios de priorização dos bens e das actividades a serem incluídas na manutenção preventiva.

Resultado de Aprendizagem 7: Realizar as actividades de rotina de manutenção correctiva e os procedimentos estabelecidos necessários para sua execução. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a realizar as actividades de rotina de manutenção correctiva e os procedimentos estabelecidos necessários para sua execução.

Resultado de Aprendizagem 8: realizar os procedimentos de coordenação de manutenção necessários para assegurar a segurança e bem-estar de pessoas na instituição. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a realizar os procedimentos de coordenação de manutenção necessários para assegurar a segurança e bem-estar de pessoas na instituição.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre conceito de património e funções no sector da saúde, legislação sobre a gestão de património, ciclo de vida do património, funções do responsável do património.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre uso apropriado dos bens patrimoniais, principais problemas e necessidades de gestão do Património nas US's, importância da realização das previsões diárias de consumos, necessidades específicas de cada serviço: Consultas externas, Enfermaria de adulto, Enfermaria de pediatria, Urgências, Maternidade e sala de partos, Bloco operativo, Laboratório, Radiologia, Medicina, Cirurgia, Anestesia e consulta da Dor, Banco de sangue, Farmácia, Serviço da Morgue e outros que existam na US.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre o aplicativo informático para gestão do património (SPE/e-SISTAFE), instrumentos de administração do património, conceito de Cadastro e inventário, tipos de inventário, procedimentos de inventariação, aplicativos informáticos do cadastro e inventário.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre procedimentos para alienação de bens do património do Estado, motivos para realização de abate de bens do património do Estado, critérios para avaliação do estado de depreciação dos bens, procedimento de abates e fases para o abate.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas características, procedimentos, periodicidade e Critérios de priorização dos bens e das actividades a serem incluídas na manutenção preventiva.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre características da manutenção preventiva, procedimentos de manutenção preventiva, periodicidade da manutenção preventiva, ritérios de priorização dos bens e das actividades a serem incluídas na manutenção preventiva.

Resultado de Aprendizagem 7

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre Objectivos e características da manutenção correctiva, procedimentos, impacto e modalidades de manutenção correctiva: garantia, tercerização, manutenção nos serviços institucionais, o processo de manutenção correctiva: rotina de manutenção.

Resultado de Aprendizagem 8

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre características da manutenção preventiva de infra-estruturas de saúde, periodicidade da manutenção das infra-estruturas de saúde, recursos (materiais, equipamentos e ferramentas) necessários para a implementação da manutenção, avaliação da obsolência das infra-estruturas.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1. Amaral Gurgel,F., Francischini,P.G. (2002) Administração de Materiais e do Património. Ed:Cengage Learning Editores
2. Chiavinato, Idalberto (1991) Iniciação à Administração de Materiais. São Paulo: McGraw-Hill.
3. Fellini,R. (2013) Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais para Concursos. Brasil.Editora: Método / Forense.
4. Fernandes,J.C. Administração de material – uma abordagem básica. São Paulo, Editora Atlas.
5. Francisca Rinaura Dias Catonho Ribeiro, Gerarda Cunha da Silva (2010). Manual orientações sanitárias para aquisição de alvará sanitário de estabelecimento de saúde: Manutenção preventiva e correctiva de produto para

a saúde (pag. 51). Vigilância Sanitária do Estado do Ceará, Fortaleza, Brasil. Editora electrónica Raimundo Queiroz do Nascimento Filho.
6. García Martins,P., e Campos,P.R. (2009) Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais. Ed. Saraiva. São Paulo.
7. Gláucia Maria AmorimI; Eliana Cardoso Vieira QuintãoII; Hercílio Martelli JúniorIII; Paulo Rogério Ferreti BonanIII (2013). Prestação de serviços de manutenção predial em Estabelecimentos Assistenciais de Saúde. Rio de Janeiro Jan. 2013. http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232013000100016. Ciência & Saúde Colectiva, Print version ISSN 1413-8123, Ciênc. saúde coletiva vol.18 no.1.
8. Gonçalves,P.S,. Administração de Materiais . 4ª Ed. Editorial Campus
9. Instituo de gestão e acreditação em saúde, Brasil (2012). Gestão de manutenção predial e equipamentos médicos hospitalares. I Forum de sustentabilidade hospitalar.
10. José Mauro Carrilho Guimarães (2012). A PROBLEMATICA DA MANUTENÇÃO PREDIAL E DE EQUIPAMENTOS EM ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE PÚBLICA DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO. Rio de Janeiro. Fundação Oswaldo Cruz, Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, Mestrado profissionalizante em educação profissional em saúde.
11. Magretta, Joan (2004) O que é a gestão? Lisboa: Actual Editora.
12. Manoel Luiz Martins Donas (aluno); José Manuel Santos de Varge Maldonado (orientador) (2004). A Gestão da Manutenção de Equipamentos em uma Instituição Pública de C&T em Saúde. Río de Janeiro. Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz. Mestrado profissional em Gestão de C&T em Saúde.
13. Martins,P., Alt, Campos, R. (2000) Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais. Ed. Saravia.
14. Mendes,P. (2010) Gestão de património e logística.TrabalhosFeitos.com. Retirado 03, 2011, de http://www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Gestão-De-Patrimonio-e-Logistica/2802.html
15. Mendes,P. (2013) Património na administração pública municipal - regulamento e gestão de ativo imobilizado de acordo com a NBCASP.
16. Messias, Sérgio Balsano (1989) Manual de Administração de Materiais, Planeamento e Controle dos Stocks. São Paulo: Atlas.
17. Pozo,H. Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: uma Abordagem Logística. Ed: Atlas. 6ª Ed.
18. República de Moçambique (2005) Boletim da República, Decreto-lei 54/2005. Regulamento de Contratação de Empreitada de Obras Públicas, Fornecimento de Bens e Prestação de Serviços ao Estado e outra Legislação Aplicável e Gestão de Bens. Maputo: Imprensa Nacional.
19. República de Moçambique (2007) Boletim da República, Decreto nº 23/2007. Aprova o Regulamento do Património do Estado.

© Copyright ANEP 2026

Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique.
Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

4.14. UC SSS035167261 Participar em acções de Formação, investigação em administração e gestão dos novos profissionais de saúde

Registo da Qualificação

Título da Unidade de Competência	Participar em acções de formação, investigação em administração e gestão de novos profissionais de saúde.		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o estudante deve ser capaz de organizar e desenvolver acções de formação contínua no âmbito de Administração e Gestão Hospitalar, gerir estágios nas instituições de saúde e desenvolver pesquisas dirigidas a identificar problemas, necessidades ou áreas de interesse relativos ao funcionamento das unidades sanitárias, formulando o plano de trabalho e utilizando ferramentas estatísticas quando necessário.			
Código:	UC SSS035167261	**Nível do QNQP**	5
Campo:	Saúde e Serviços Sociais	**Sub Campo:**	**Administração**
Data de Registo:		**Data de Revisão do Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Organizar acções de Formação Contínua em instituições de saúde de acordo com necessidades identificadas nos processos de monitoria e avaliação atendendo a critérios económicos e organizacionais.	a) Elabora planos de FC de acordo a necessidades de formação identificadas em instituições de saúde. b) Explica o processo de implementação, monitoria e avaliação de planos de FC. c) Desenha fichas de avaliação de acções de FC e elabora relatórios a partir delas. d) Regista em aplicativos informativa (SIFo) informação derivada de acçoes de FC (objectivo, perfil dos participantes, docentes ou facilitadores, local, período, financiador e outros). e) Explica as actividades administrativas derivadas de planeamento e realização de acções de FC. f) Identifica os recursos necessários (transporte, sala, material, equipamentos, refeições e outros) para a realização das acções de formação. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** a) O formando calcula ajudas de custo conforme as tabelas em vigor nas instituições de saúde para formadores e, quando proceder, para formandos.	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Tipos de formação. Formação contínua. Importância e necessidade. • Diagnóstico e definição de necessidades e objectivos da formação. • Desenho de planos e projectos da formação. • Implementação, monitoria e avaliação de plano de formação. • A gestão da logística de formação. Recursos necessários para a realização das acções de formação. • Acompanhamento e avaliação da formação contínua. • Registo de acções de formação em aplicativos informativos (Sifo)

	Evidência prática Num caso prático prepara a logística de uma acção de formação: • Elabora a lista de formandos e os convites para a formação. • Prepara o plano de deslocações de acordo com a morada de cada formando. • Efetua a requisição da sala de formação. • Prepara os materiais necessários para a realização da acção de formação. • Elabora a lista de presença dos formandos e recolhe as assinaturas. • Prepara a logística para os formadores. • Elabora o relatório do seguimento do processo formativo.	
2. Desenvolver estratégias de ensino-aprendizagem adequadas para formação contínua em matérias relacionadas com a Administração e Gestão Hospitalar.	a) Prepara o plano analítico e de aula dos conteúdos das matérias a ser leccionadas segundo programas definidos. b) Aplica as ferramentas de avaliação dos formandos de acordo com os regulamentos e a metodologia da formação contínua. c) Explica os princípios fundamentais da formação técnica baseada em competências. d) Descreve as características das relações que se devem estabelecer na sala de aulas entre o facilitador e os intervenientes. e) Avalia a importância da participação dos formandos no processo ensino-aprendizagem, assim como a interacção de relações interpessoais entre eles, como forma de criar um ambiente de aprendizagem adequado na sala de aulas. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando apresenta os Os critérios aplicáveis na avaliação dos funcionários. **Evidência prática** Em exercícios práticos de programas de FC	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • O perfil do formador. • Teorias de aprendizagem. A aprendizagem significativa. • A aprendizagem dos adultos. Características. • Desenho de sessões formativas. • Técnicas de comunicação aplicáveis nas aulas. Relações a estabelecer na sala de aulas • Técnicas de condução e dinâmicas de grupo. Aplicações. • Exposição de conceitos e ideias (oral ou escrita) • Instrumentos de auto avaliação na prática de docência

	• Desenha • Uma sessão expositiva • Uma actividade em grupo • Uma actividade individual que os participantes devem realizar	
3. Preparar e utilizar meios e recursos para realizar apresentações em sessões de formação contínua.	a) Identifica os meios e recursos para as apresentações dos materiais didáticos desenhados em função dos fins pedagógicos pretendidos. b) Utiliza os meios e recursos didáticos adequados para apresentações dos materiais desenhados c) Organiza os meios didáticos a utilizar: quadro preto, computador, *data show*, retroprojetor, etc., para o correcto funcionamento dos mesmos durante as formações. d) Utiliza os recursos multimédia seguindo as especificações técnicas, pautas didáticas e o planeamento estabelecido. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando descreve os passos a seguir para a organização de uma sessão de formação contínua. **Evidência prática** Numa acção simulada o formando planifica uma sessão de formação contínua.	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre • Utilização e aplicações didáticas dos meios e recursos pedagógicos: • Quadro preto, computador, data show, retroprojetor e outros. • Recursos multimédia. • Especificações técnicas dos diferentes meios e recursos técnicos. Funcionamento. Actuação em caso de mau funcionamento. Processos de início do funcionamento e manutenção.
4. Organizar e seguir estágios para estudantes em instituições de saúde de modo a garantir a qualidade dos formandos.	a) Identifica o conteúdo da pasta de acompanhamento de estágio com os objectivos e instrumentos de execução e de avaliação b) Elabora cronogramas e programa de actividades de estagiários adaptados às diferentes condições do serviço das instituições de saúde. c) Identifica as dificuldades habituais nos estágios dos formandos e as medidas a aplicar. d) Aplica instrumentos de avaliação para a monitora e avaliação do desempenho dos estagiários. **Evidências requeridas**	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Programa de actividades dos estagiários • Funções dos tutores. • Dificuldades habituais na organização e seguimento dos estagiários. • Monitoria e avaliação do desempenho dos estagiários. • Relatórios de estágios.

	Evidências escritas/orais O formando explica as funções dos tutores do estágio de acordo com os objectivos do estágio. **Evidência prática** Numa situação real devidamente caracterizada de FC Elabora relatórios de estagiários que recolham os resultados dos respectivos instrumentos de avaliação do estágio.	
5. Reconhecer os métodos de investigação e os procedimentos dedifusão/ divulgação orientados para a realização de pesquisas no âmbito da saúde.	a) Reconhece o conceito, a utilidade e os tipos de pesquisas utilizados no âmbito da saúde. b) Identifica as diferenças e aplicações duma pesquisa científica e uma pesquisa pragmática. c) Expõe os fundamentos conceptuais das diferentes aproximações metodológicas: quantitativa e qualitativa, assim como as características do desenho das mesmas. d) Explica as características (conceptuais e metodológicas) dos desenhos quantitativos e qualitativos. e) Selecciona os diferentes tipos de documentação científica, a estrutura e características dos mesmos: artigos originais, artigos de revisão, revisões sistemáticas, etc. f) Em grupo na sala de aulas, realiza leituras críticas da literatura científica, particularmente de artigos originais. g) Desenha e expõe por meio de exemplos na sala de aulas, os instrumentos de recolha de informação/dados: técnicas conversacionais ou entrevistas (estruturadas ou questionários, semi-estruturadas, abertas.), grupos focais, grupos de discussão, observação, etc. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando define e apresenta as diferentes etapas do desenho (componentes do protocolo/desenho) das pesquisas operacionais, entre elas: marco teórico o conceptual, definição	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Pesquisas: conceito, utilidade e tipos de pesquisas utilizadas no âmbito da saúde. • Etapas do desenho da pesquisa operacional (componentes do protocolo/desenho): marco teórico ou conceptual, definição do problema, perguntas de investigação, objectivos, materiais, métodos, resultados, discussão, interpretação, etc. • Metodologia da pesquisa operaciona • Metodologia de pesquisa quantitativa. Conceito e características: • Investigações experimentais • Metodologia da pesquisa qualitativa. Conceito e características: • Investigação participativa • Pesquisa científica e pesquisa pragmática. • Tipos de documentação científica: Artigos originais, Artigo de revisão, Revisões sistemáticas, Comunicação a congressos, Tese, Dissertação, Resenha, Ensaio, Resumo analítico, Monografia. • Leitura crítica de literatura científica. • Instrumentos de recolha de informação/dados: técnicas conversacionais ou entrevistas (estruturadas ou questionários,

	do problema, perguntas de investigação, objectivos, materiais, métodos, resultados, discussão, interpretação, etc. **Evidência prática** Numa situação real ou simulada devidamente caracterizada de FC. Em vários casos práticos propostos pelo professor na sala de aulas, desenvolve trabalhos individuais e grupais de desenhos/protocolos de pesquisa (quantitativa e qualitativa) aplicados na investigação dos processos administrativos das instituições sanitárias.	semiestruturadas, abertas.), grupos focais, grupos de discussão, observação, etc.
6. Definir possíveis áreas de pesquisa destinadas a melhoria dos processos administrativos nas instituições sanitárias.	a) Reconhece as normativas para a realização de pesquisas no sector da saúde em Moçambique (de autores, de trabalhos, das publicações, da privacidade e confidencialidade) b) Identifica as linhas de pesquisa prioritárias para o MISAU. c) Relaciona as linhas de pesquisa mais importantes nas áreas de administração e gestão de saúde. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando define os princípios básicos das pesquisas em saúde, reconhecendo as prioridades a nível local, as prioridades dos comités assessores e as prioridades em doenças negligenciadas. **Evidência prática** Numa situação simulada, o formando elabora um relatório com a proposta dum caso de melhoria dos processos administrativos numa instituição de saúde local.	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Redacção de relatórios das actividades de orientação • Linhas de pesquisa operacional prioritárias para o MISAU • Linhas de pesquisa nas áreas de gestão e administração em saúde • Princípios básicos de toda pesquisa de saúde • Normativas para a realização de pesquisas no sector da saúde em Moçambique (de autores, de trabalhos, das publicações, da privacidade e confidencialidade) • Legislação Moçambicana em matéria de pesquisas • Coletânea de pesquisas do sector da saúde/MISAU • Códigos éticos para a realização de pesquisas no sector da saúde:
7. Aplicar ferramentas estatísticas específicas para a investigação em saúde utilizando meios infomáticos.	a) Descreve os instrumentos de recolha de informação de dados e os pacotes informáticos para a análise estatística da informação. b) Usa programas informáticos de caráter geral e específico para obtenção de resultados da pesquisa realizada. c) Utiliza pacotes estatísticos específicos de	Ao compulsar sobre esta compentencia importa debruçar sobre: • Instrumentos de recolha de informação/dados para as aproximações metodológicas: • Técnicas conversacionais

	análises de tratamento de dados. d) Reconhece os instrumentos de recolha de informação/dados, validade a sua utilidade. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais*** O formando descreve os instrumentos de recolha de informação de dados e os pacotes informáticos para a análise estatística da informação. **Evidência prática** O formando simula uso de programas informáticos de caráter geral e específico para obtenção de resultados da pesquisa realizada.	• Entrevista (estruturadas ou questionários, semiestruturadas, abertas...) • Grupos focais • Grupos de discussão • Observação • Técnicas de análise da informação/dados de cada uma das aproximações metodológicas: • Programas estatísticos (SPSS ou outros) • Análise dos discursos • Etc.
8. Desenhar planos de investigação e pesquisa para detectar deficiências no funcionamento dos serviços administrativos nas instituições de saúde.	a) Reconhece as fases e os cronogramas dos planos de pesquisa aplicados no âmbito da saúde. b) Estabelece as características dos planos de pesquisas para a detecção das possíveis deficiências dos serviços administrativos. c) Define os objectivos prioritários para as melhorias dos processos administrativos nas instituições de saúde. d) Realiza pesquisas bibliográficas na Internet para a identificação dos problemas no funcionamento dos serviços administrativos duma US local. e) Interpreta informes relacionados com análises dos problemas detectados no funcionamento dos serviços administrativos para saúde. f) Recolhe e compara os dados da pesquisa com os dados bibliográficos ao longo de todo o processo, particularmente na fase inicial e na fase de análises dos resultados e discussão dos mesmos g) Demonstra princípios de ética profissional e rigorosidade nas pesquisas realizadas. h) Expõe o protocolo de pesquisa ao professor que corresponda para sua análise, e incorpora as oportunas modificações caso seja necessário. **Evidências requeridas** ***Evidências escritas/orais***	Ao compulsar sobre esta compentência importa debruçar sobre: • Plano de pesquisa: desenho, fases e os cronogramas • Características dos planos de pesquisas • Objectivos prioritários para as melhorias dos processos administrativos nas instituições de saúde • Pesquisas operacionais. • Pesquisas bibliográficas • Interpretação de relatórios • Análise de resultados • Procedimentos para garantir aspectos éticos com pessoas nas pesquisas • Métodos para o controlo de qualidade dos dados • Ética profissional e rigorosidade científica

	Descreve o procedimento e as medidas a tomar no caso de acidentes (incluindo incêndios) durante o manuseamento das mercadorias e movimentos de carga e descarga com empilhadoras. **Evidência prática** Num exercício prático devidamente caracterizado pelo professor, o aluno deverá defender um relatório que inclua: • Linha de pesquisa • Hipótese de trabalho • Protocolo de pesquisa desenhado • Plano de pesquisa • Pesquisa bibliográfica • Instrumentos de recolha de informação • Pacotes estatísticos de análise e tratamento de dados • Resultados da pesquisa • Discussão dos resultados • Conclusões	

MO SSS035167221 Participar em acções de formação, investigação em administração e gestão de novos profissionais de saúde.

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 90 horas
O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospilar. O tempo total estimado para este módulo é de 90 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo
Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais para organizar e desenvolver acções de formação contínua no âmbito de Administração e Gestão Hospitalar, gerir estágios nas instituições de saúde e desenvolver pesquisas dirigidas a identificar problemas, necessidades ou áreas de interesse relativos ao funcionamento das unidades sanitárias, formulando o plano de trabalho e utilizando ferramentas estatísticas quando necessário.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem
Os formandos aprendem de forma prática a organizar e desenvolver acções de formação contínua no âmbito de Administração e Gestão Hospitalar, gerir estágios nas instituições de saúde e desenvolver pesquisas dirigidas a identificar problemas, necessidades ou áreas de interesse relativos ao funcionamento das unidades sanitárias.

Resultado de Aprendizagem 1: o**rganizar acções de Formação Contínua em instituições de saúde de acordo com necessidades identificadas nos processos de monitoria e avaliação atendendo a critérios económicos e organizacionais.** (Nº de horas estimado 10 horas). Os formandos devem saber organizar acções de Formação Contínua em instituições de saúde de acordo com necessidades identificadas nos processos de monitoria e avaliação atendendo a critérios económicos e organizacionais.

Resultado de Aprendizagem 2: Desenvolver estratégias de ensino-aprendizagem adequadas para formação contínua em matérias relacionadas com a Administração e Gestão Hospitalar. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a Desenvolver estratégias de ensino-aprendizagem adequadas para formação contínua em matérias relacionadas com a Administração e Gestão Hospitalar.

Resultado de Aprendizagem 3: Preparar e utilizar meios e recursos para realizar apresentações em sessões de formação contínua. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender preparar e utilizar meios e recursos para realizar apresentações em sessões de formação contínua.

.

Resultado de Aprendizagem 4: Organizar e seguir estágios para estudantes em instituições de saúde de modo a garantir a qualidade dos formandos. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a Organizar e seguir estágios para estudantes em instituições de saúde de modo a garantir a qualidade dos formandos.

Resultado de Aprendizagem 5: Reconhecer os métodos de investigação e os procedimentos de difusão/ divulgação orientados para a realização de pesquisas no âmbito da saúde. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender os métodos de investigação e os procedimentos dedifusão/ divulgação orientados para a realização de pesquisas no âmbito da saúde.

Resultado de Aprendizagem 6: Definir possíveis áreas de pesquisa destinadas a melhoria dos processos administrativos nas instituições sanitárias. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a Definir possíveis áreas de pesquisa destinadas a melhoria dos processos administrativos nas instituições sanitárias.

Resultado de Aprendizagem 7: Aplicar ferramentas estatísticas específicas para a investigação em saúde utilizando meios informáticos. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a Aplicar ferramentas estatísticas específicas para a investigação em saúde utilizando meios infomáticos.

Resultado de Aprendizagem 8: Desenhar planos de investigação e pesquisa para detectar deficiências no funcionamento dos serviços administrativos nas instituições de saúde. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.** Os formandos devem aprender a desenhar planos de investigação e pesquisa para detectar deficiências no funcionamento dos serviços administrativos nas instituições de saúde.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre tipos de formação. Formação contínua. Importância e necessidade, diagnóstico e definição de necessidades e objectivos da formação, desenho de planos e projectos da formação e implementação, monitoria e avaliação de plano de formação

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre o perfil do formador, teorias de aprendizagem, aprendizagem significativa, exposição de conceitos e ideias (oral ou escrita) e écnicas de condução e dinâmicas de grupo.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre as especificações técnicas dos diferentes meios e recursos técnicos. Funcionamento. Actuação em caso de mau funcionamento. Processos de início do funcionamento e manutenção.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre programa de actividades dos estagiários, funções dos tutores, dificuldades habituais na organização e seguimento dos estagiários

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre pesquisas: conceito, utilidade e tipos de pesquisas utilizadas no âmbito da saúde, etapas do desenho da pesquisa operacional (componentes do protocolo/desenho): marco teórico ou conceptual, definição do problema, perguntas de investigação, objectivos, materiais, métodos, resultados, discussão, interpretação, etc.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre redacção de relatórios das actividades de orientação, linhas de pesquisa operacional prioritárias para o MISAU, linhas de pesquisa nas áreas de gestão e administração em saúde, princípios básicos de toda pesquisa de saúde.

Resultado de Aprendizagem 7

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas instrumentos de recolha de informação/dados para as aproximações metodológicas, técnicas conversacionais, entrevista (estruturadas ou questionários, semiestruturadas, abertas...) e grupos focais.

Resultado de Aprendizagem 8

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre plano de pesquisa: desenho, fases e os cronogramas, características dos planos de pesquisas, objectivos prioritários para as melhorias dos processos administrativos nas instituições de saúde, pesquisas operacionais, pesquisas bibliográficas.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1. "Design and Implementation of Health Information Systems", Edited by TLippenveld, R Sauerborn, C Bodart, World Health Organisation, Geneva, 2000.
2. "Manual de Instrumentos de Normas do SIS: para Níveis I e II", editado pelo Departamento de Informação para a Saúde, DPC, MISAU, Março 1994.
3. "Manual de Procedimentos para o Sistema de informação para a Saúde para o Nível Provincial", Editado por A V Sitoi, R Gnesotto, A Brown, 2ª Versão, MISAU, 1991.
4. A Rosa Araújo, "Manual de Demografia para Estudantes de Medicina", Departamento de Saúde da Comunidade e CEP-UEM, Maputo, 2001.
5. AMARAL, Wanda: Guia para a apresentação de Teses, dissertação, trabalhos de graduação, 2 edição, Livraria Universitária, UEM, Maputo, Moçambique, 1999.

6. ANDRADE, M.M., 2 EDIÇÃO, INTRODUÇÃO A METODOLOGIA DO Trabalho Cientifico: elaboração de trabalho de graduação. 4 edição Atlas, São Paulo, 1999
7. B. Campbell, S. Adjei, A. Heywood, “From data to decision making in health: The evolution of health management information system”, Royal Tropical Institute, Amsterdam, 1996.
8. Edras,B. (2010).Metodologias de ensino: uma analise crítica do fazer pedagógico na sala de aula. Disponível em:
9. Gimeno,J. (2011) Educar por competéncias. O que há de novo? Ed. Artmed.
10. H Martins “Apontamentos de estatística sanitária e hospitalar”, Maputo, Moçambique, 1985.
11. Hernández,F., e Ventura, M. (2009) A organização do currículo por projectos de trabalho. O conhecimento é um caleidoscópio. Ed Artmed.
12. HTTP://educarvivereaprender.blogspot.com/2010/09/metodologias-de.ensino-uma-analise,htlm
13. IT-EDUCTRA, FUNDESCO, CD-ROM, Materiais electrónicos em língua EN e PT para educação de trabalhadores de saúde em TIC, Comissão Europeia, 1998.
14. J. H. Van Bemmel, M. A. Musen, “Handbook of Medical Informatics”, Published BohnStafleu van Loghum-Springer, 1997.
15. Ricardo, E.C. (2010) Discussão acerca do ensino por competências: problemas e alternativas.Cadernos de Pesquisa, v.40, n.140, p. 605-628, maio/ago. Disponível em Internet: http://www.scielo.br/pdf/cp/v40n140/a1540140.pdf

© **Copyright ANEP 2026**
Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique.
Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

5. Módulos de Experiência de trabalho

5.1 UC SSS035169261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de Planificação e orçamentação no Sector da Saúde.

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de Planificação e orçamentação no Sector da Saúde.		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de Planificar e orçamentar, nas áreas da sua responsabilidade no Sector da Saúde, as acções administrativas e de gestão para implementação das políticas institucionais e sectoriais.			
Código:	UC SSS035169261	**Nível do QNQP**	5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão de Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Identificar os problemas e necessidades em administração e gestão existentes nas instituições de saúde, baseando-se no contexto das áreas de sua responsabilidade e a conjuntura de funcionamento do sistema.	a. Reconhece, nas políticas nacionais e nos planos sectoriais de saúde, os objectivos e resultados definidos para as áreas de sua responsabilidade. b. Recolhe os dados pertinentes a partir de relatórios e dados existentes (SIS de gestão e SIS), referentes ao estágio de funcionamento dos serviços. c. Alerta aos responsáveis dos serviços/programas das incongruências da informação recebida e no registo de dados para garantir a sua qualidade e validade. d. Elabora todo o tipo de documentação segundo a natureza, e garante a sua manutenção em suportes apropriados e regulamentados para torná-la acessível sempre que necessário. ~~e.~~ Define o estágio de funcionamento das áreas administrativas através do grau de consecução das metas e resultados definidos. f. Reconhece os problemas e necessidades dos serviços nas suas áreas de competência comparando os resultados e metas definidos	Este elemento de competência poderá ser aplicado por forma a permitir que o formando tenha um actuação estratégica e eficaz, cabendo a necessidade de seu envolvimento em actividades de: ▪ Planificação Estratégica e Operacional; ▪ Desenvolvimento de Planos; ▪ Definição de Prioridades ▪ Melhoria Contínua da Qualidade e Segurança do Paciente; ▪ Tomada de Decisão Baseada em Evidências; ▪ Análise de Dados;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	com o estágio de funcionamento existente e aplicando as metodologias em uso. g. Elabora relatórios específicos de identificação de problemas e necessidades dos serviços no âmbito administrativo como início do processo de planificação. **Evidências requeridas** **Produto ou desempenho** Identificação das necessidades nas áreas de administração e gestão nos diferentes serviços e sectores das instituições de saúde.	
2. Definir actividades e estabelecer prioridades das intervenções em suas áreas de responsabilidade, para o alcance dos resultados estabelecidos nas políticas nacionais e nos planos sectoriais da saúde.	a. Define actividades que possam dar solução aos problemas e necessidades identificadas de forma a reverter às tendências encontradas. b. Estabelece as prioritárias de acordo com as necessidades identificadas. c. Concretiza as actividades prioritárias segundo os resultados definidos nas políticas e nos planos sectoriais. d. Delimita os grupos alvos prioritários de acordo com as políticas e os planos sectoriais. e. Identifica as actividades que poderão ter cabimento orçamental dentro das diferentes fontes de financiamento. **Evidências requeridas** **Produto ou desempenho** Lista e classifica as actividades como parte do plano de actividades	▪ Gestão de Equipes Multidisciplinares em Atenção Primária à Saúde; ▪ Desenvolvimento e Revisão de Protocolos Clínicos e Diretrizes Assistenciais; ▪ Gestão da Cadeia de Suprimentos e Logística de Medicamentos e Insumos; ▪ Fortalecimento da Força de Trabalho em Saúde e Capacitação; ▪ Monitoramento, Avaliação e Gestão do Desempenho.
3. Identificar e orçamentar os custos dos recursos humanos, materiais, de tempo e informação para a implementação	a. Identifica os recursos humanos necessários para a implementação de cada actividade. b. Identifica os recursos materiais necessários para a implementação de cada actividade. c. Identifica os recursos de espaço, tempo e informação necessários para a implementação de cada actividade. d. Define as necessidades reais de novos recursos com base nos existentes.	▪ Elaboração do Orçamento Anual de uma Unidade de Saúde; ▪ Planificação de Projectos de Investimento em Saúde; ▪ Gestão de Programas de Saúde Pública Específicos; ▪ Resposta a Emergências e Crises de Saúde;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
das actividades definidas.	e. Detalha as fontes de financiamento para distribuir os recursos segundo as possibilidades de cada uma. f. Desagrega as actividades, segundo o classificador económico, atribuindo a cada actividade à sub-rúbrica correspondente. g. Determina o custo de cada recurso, para elaborar o orçamento das actividades organizado por sub-rúbricas e rubricas. h. Utiliza os suportes informáticos estabelecidos para elaboração de orçamentos e/ou programas. **Evidências requeridas** **Produto ou desempenho** Orçamentação de planos de actividades da área de administração e gestão. Definição de objectivos e metas e do plano de acção em saúde.	▪ Desenvolvimento e Implementação de Treinamentos e Capacitações; ▪ Gestão de Contractos com Fornecedores e Prestadores de Serviço; ▪ Análise de Viabilidade e Custo-Efectividade de Novas Tecnologias ou Terapias.
4. Elaborar o plano das actividades de sua área para o Plano Económico e Social (PES) e o plano operacional anual (POA) do sector da saúde de acordo com as metodologias em uso e os limites orçamentais fixados.	a. Relaciona as actividades com os objectivos estratégicos do sector para conferir sua ligação às políticas sectoriais e estabelece objectivos e resultados das intervenções. b. Define metas a serem alcançadas na implementação das actividades como indicativo do grau de cumprimento dos resultados e objectivos. c. Define os indicadores que permitam avaliar o grau de cumprimento das metas. d. Redige e encaminha ao nível competente a proposta do plano de actividades, divididas por rubros e tipos de despesa, incluindo objectivos, resultados, actividades, metas, indicadores e orçamento, para apreciação. e. Desenha o cronograma de implementação de actividades coordenando com outros sectores. f. Reajusta as actividades segundo as observações recebidas referentes a alterações das prioridades e disponibilidade de fundos.	Os formandos devem ser envolvidos em actividades que permitem que os transformem as grandes visões e metas do sistema de saúde em planos de acção concretos, com recursos alocados de forma responsável e eficiente, como em: ▪ Nível Central do Ministério da Saúde (Direcções Nacionais/Departamentos); ▪ Gestão de Unidades de Saúde de Grande Porte (Hospitais Centrais/Provinciais); ▪ Coordenação de Programas Nacionais de Saúde a Nível Provincial; ▪ Gestão de Distritos de Saúde e Centros de Saúde (Atenção Primária);

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	g. Elabora o plano operacional definitivo, com cronograma e actividades orçamentadas de acordo com os limites orçamentais finais. h. Envia o plano operacional anual ao nível competente para o parecer que determine sua alteração ou aprovação. **Evidências requeridas** **Produto ou desempenho** Proposta das actividades no âmbito da administração e gestão das instituições de saúde, a serem incluídas no PES. Proposta de orçamento do plano de actividades. Elaboração do plano operacional (POA) das actividades de administração e gestão de responsabilidade do TEMAH e seu respectivo cronograma de implementação, ajustada à disponibilidade real de fundos **Conhecimento**	▪ Planificação de Projectos de Cooperação e Parcerias na Saúde; ▪ Sector de Investimentos e Infra-estruturas em Saúde.
5. Monitorar a implementação das actividades dos planos desenhados, de forma a ter informação contínua dos progressos para alcançar os objectivos e resultados.	a. Elabora planos de supervisão para realizar as monitorias. b. Elabora questionário e fichas para recolha da informação sobre grau de execução das actividades, processo de implementação e custos relacionados. c. Identifica os desvios ou incumprimentos na execução das actividades planificadas confrontando a situação actual com a anterior definida no plano. d. Verifica a correspondência entre actividades implementadas e despesas realizadas para ter o grau de execução orçamental. e. Assegura que seja realizada uma reflexão colectiva sobre as razões da melhoria ou da não-melhoria. f. Apoia as equipas locais na busca de ideias para superar os obstáculos/problemas encontrados. g. Atribui responsabilidades para implementação das medidas correctivas identificadas.	Faz-se necessário envolver os formandos em actividades que concorrem para que as acções sejam planificadas de forma alinhada com as directrizes nacionais e com os recursos disponíveis, podendo ser em sectores de: ▪ Gestão de Unidades Hospitalares (Hospitais Centrais, Provinciais, Rurais); ▪ Coordenação de Programas de Saúde a Nível Provincial ou Distrital; ▪ Gestão da Atenção Primária à Saúde (Centros de Saúde, Postos de Saúde);

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	h. Elabora relatórios das decisões tomadas para encaminhar aos superiores hierárquicos. i. Mantêm a informação e os dados recolhidos arquivados de forma a serem acessíveis sempre que necessário. **Evidências requeridas** **Produto ou desempenho** Monitoria das actividades de administração e gestão de responsabilidade do TEMAH que permitem elaborar novos planos e avaliar o grau de cumprimento dos resultados e objectivos estabelecidos. Relatórios de monitoria e avaliação **Conhecimento**	
6. Avaliar o cumprimento das actividades utilizando os indicadores existentes para as metas definidas, nas áreas de sua responsabilidade no sector da saúde.	a. Recolhe a informação recebida dos diferentes sectores da sua responsabilidade, assim como do SIS de gestão e SIS, para elaborar os dados mensais cumulativos. b. Alerta aos responsáveis dos sectores/programas das incongruências da informação recebida e no registo de dados para garantir a sua qualidade e validade. c. Calcula os indicadores estabelecidos para os resultados e objectivos definidos, aplicando as metodologias de cálculo. d. Define a tendência de cumprimento das metas actualizando o grau de execução dos indicadores com base nos relatórios mensais. e. Propõe intervenções para corrigir os desvios na dinâmica de cumprimento das metas. f. Elabora relatórios mensais de avaliação do grau de cumprimento das metas, e os encaminha aos superiores hierárquicos. **Evidências requeridas** **Produto ou desempenho** Relatório de avaliação do cumprimento do plano de actividades	Os formandos devem ser envolvidos em actividades que permitem ter contacto com os gestores e técnicos do sector da saúde e lhes apoiem de forma proactiva para garantir a efectividade das acções e a melhoria contínua dos serviços de: ▪ Monitoria de Programas de Saúde Pública; ▪ Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente em Unidades Hospitalares; ▪ Avaliação de Desempenho de Unidades de Atenção Primária à Saúde; ▪ Gestão Financeira e Orçamental na Saúde; ▪ Monitoramento da Força de Trabalho em Saúde.

UC SSS035169261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de Planificação e orçamentação no Sector da Saúde

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 150 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com a experiência de trabalho hospitalar. O tempo total estimado para este módulo é de 160 horas, incluindo 50 horas de contacto directo (50h de aulas teóricas e 80 horas na administração hospitalar e 20 horas de trabalho individual).

Justificação do módulo

Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de gestão de instituições de saúde, de modo a desenvolver competências práticas, habilidades de liderança e tomada de decisão na gestão hospitalar. Esta experiência vai permitir que os formandos tenham contacto com a administração hospitalar, no concernenete a Planificação, orçamentação nas áreas da sua responsabilidade no Sector da Saúde e das acções administrativas e de gestão para implementação das políticas institucionais e sectoriais.e, consequentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos pacientes.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem sobre acção profissional de Planificação e orçamentação, nas áreas da sua responsabilidade no Sector da Saúde, das acções administrativas e de gestão para implementação das políticas institucionais e sectoriais. Administração Hospitalar, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de liderança e tomada de decisão na gestão hospitalar.

Resultado de Aprendizagem 1: **Identificar os problemas e necessidades em administração e gestão existentes nas instituições de saúde, baseando-se no contexto das áreas de sua responsabilidade e a conjuntura de funcionamento do sistema.** (Nº de horas estimado 26 horas). Os formandos devem aplicar conhecimentos de administração e gestão em situações concretas do ambiente hospitalar.

Resultado de Aprendizagem 2: Definir actividades e estabelecer prioridades das intervenções em suas áreas de responsabilidade, para o alcance dos resultados estabelecidos nas políticas nacionais e nos planos sectoriais da saúde. (Nº de horas estimado: 26 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre as etapas de uma planificação estratégica, de gestão de processos e de crises.

Resultado de Aprendizagem 3: Identificar e orçamentar os custos dos recursos humanos, materiais, de tempo e informação para a implementação das actividades definidas. (Nº de horas estimado: 26 horas). Os formandos devem aprender sobre elaboração do orçamento anual de uma Unidade de Saúde, Planificação de Projectos de Investimento em Saúde, gestão de programas de saúde pública específicos e resposta a Emergências e Crises de Saúde.

Resultado de Aprendizagem 4: Elaborar o plano das actividades de sua área para o Plano Económico e Social (PES) e o plano operacional anual (POA) do sector da saúde de acordo com as metodologias em uso e

os limites orçamentais fixados. (Nº de horas estimado: 26 horas). Os formandos devem ser envolvidos em actividades que permitem que os transformem as grandes visões e metas do sistema de saúde em planos de acção concretos, com recursos alocados de forma responsável e eficiente.

Resultado de Aprendizagem 5: Monitorar a implementação das actividades dos planos desenhados, de forma a ter informação contínua dos progressos para alcançar os objectivos e resultados. (Nº de horas estimado: 26 horas). Os formandos devem ser envolvidos em actividades que concorrem para que as acções sejam planificadas de forma alinhada com as directrizes nacionais e com os recursos disponíveis em diferentes sectores.

Resultado de Aprendizagem 6: Avaliar o cumprimento das actividades utilizando os indicadores existentes para as metas definidas, nas áreas de sua responsabilidade no sector da saúde. (Nº de horas estimado: 30 horas). Os formandos devem ser envolvidos em actividades que permitem ter contacto com os gestores e técnicos do sector da saúde e lhes apoiem de forma proactiva para garantir a efectividade das acções e a melhoria contínua dos serviços nas unidades sanitárias.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre as experiências de administração e gestão em uma unidade sanitária.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre Gestão da Cadeia de Suprimentos e Logística de Medicamentos e Insumos nas unidades sanitárias.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre Planificação de Projectos de Investimento em Saúde e, Desenvolvimento e Implementação de Treinamentos e Capacitações.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre Planificação de Projectos de Cooperação e Parcerias na Saúde e sobre Gestão de Unidades de Saúde, incluindo desenho do cronograma de implementação de actividades coordenando com outros sectores.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre planos de supervisão para realizar as monitorias e responsabilidades para implementação das medidas correctivas.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre monitoria de programas de Saúde Pública, gestão da qualidade e segurança do paciente em unidades hospitalares e sobre avaliação de desempenho de unidades de atenção primária à saúde.

Resultados de Aprendizagem 1, 2, 3, 4, 5 e 6.

Os resultados de aprendizagem nesta unidade de competências devem ser avaliados através de um relatório submetido pelo formando que deve incorporar detalhes do trabalho diário registados no diário durante o decurso do estágio. Este relatório deve usar os formulários a ser entregues pelo formador e não deve ter mais que 2000 a 2500 palavras.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências bibliográficas

1. ALMEIDA, L. L. (2018). Gestão de serviços de saúde: Teoria e prática. Editora Atlas.

2. ANDRADE, S. M., & PEREIRA, L. R. (2016). Administração hospitalar: Fundamentos e práticas. Editora FGV.

3. BRASIL, M. (2020). Gestão de qualidade em saúde: um enfoque estratégico. Editora Manole.

4. CAMPOS, C. E. M. (2017). Administração hospitalar e saúde pública. Editora UnB.

5. CARVALHO, A. R. S. (2019). Gestão de processos e inovação nos serviços de saúde. Editora Senac São Paulo.

6. FELDMANN, D. A. (2015). Panejamento estratégico em hospitais: Do diagnóstico à implementação. Editora Atlas.

7. GARRIDO, M. A. (2018). Administração de sistemas de saúde: Fundamentos e práticas. Editora Rio de Janeiro.

Material de Leitura Complementar

1. LIMA, L. S., & RIBEIRO, R. A. (2017). Gestão de recursos humanos no setor hospitalar. Editora Editus.

2. MACHADO, E. J. (2020). Gestão financeira hospitalar: Práticas e desafios. Editora Campus.

3. MARTINS, S. A., & SOARES, P. S. (2021). Gestão hospitalar: Aspectos teóricos e práticas no dia a dia das organizações de saúde. Editora Elsevier.

4. PEREIRA, C. T. (2016). Gestão de qualidade em hospitais: Modelos e resultados. Editora Atlas.

5. SILVA, A. C., & MORAES, C. M. (2018). Organização e gestão de hospitais: Aspectos administrativos e clínicos. Editora Guanabara Koogan.

© **Copyright ANEP 2026**

Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

5.2 UC SSS035170261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de recursos humanos nas Instituições de Saúde

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de Recursos Humanos nas Instituições de Saúde		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de Gerir recursos humanos nas Instituições de Saúde procurando sua motivação e envolvimento no trabalho de acordo com a legislação laboral em vigor para cumprimento dos objectivos e planos definidos.			
Código:	UC SSS035170261	**Nível do QNQP**	Médio 5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão de Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1 Definir as necessidades de recursos humanos em serviços das Instituições de Saúde, utilizando dados de diferentes fontes de informação para incluir na planificação e orçamentação do quadro de pessoal.	a. Elabora o mapa das necessidades do pessoal atendendo os postos e cargos para a realização das atribuições dos órgãos e instituições de saúde. b. Mantêm actualizados os registos e o sistema de informação do pessoal (SIP) de forma a possibilitar sempre o acesso a informação. c. Prevê as promoções, progressões, mudanças de carreiras e mobilidade do pessoal, aplicando as normas e critérios do Sistema de Gestão de Carreiras e Remunerações. d. Calcula os custos dos actos administrativos planificados para determinar o impacto orçamental da gestão do pessoal. **e.** Encaminha o quadro do pessoal e o respectivo impacto orçamental ao sector de planificação e orçamentação para efeitos de agregação.	Esta competência prepara o formando para ser um elemento de apoio crucial na planificação estratégica de pessoal, uma área vital para a sustentabilidade e eficácia dos serviços de saúde. O futuro profissional aprenderá a: • Compreender a Importância da Planificação quantitativa de ocupações e RH; • Identificar Fontes de Dados Relevantes; • Auxiliar na Análise de Dados; • Contribuir para a Planificação e Orçamentação; • Apoiar a Gestão Estratégica.
2 Dirigir o pessoal dependente, envolvendo-o nos objectivos da	a. Exerce a liderança de uma forma eficaz no âmbito de suas responsabilidades profissionais, adoptando o estilo mais apropriado para cada situação.	Esta competência deve preparar os formandos para assumirem responsabilidades de supervisão ou coordenação de pequenas equipas.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
instituição e do Sector da Saúde, para ter uma alta capacidade de resposta às necessidades dos utentes e desenvolver sua profissionalização.	b. Explica as metas e objectivos da Instituição e do sector da Saúde para compreensão e assunção pelo pessoal ao seu cargo, de forma que se envolvam na consecução dos mesmos. c. Promove o estudo da legislação nos serviços de modo a que os funcionários estejam actualizados das mudanças legais que afectam ao seu desempenho. d. Distribui tarefas e responsabilidades entre os funcionários ao seu cargo delegando a autoridade necessária para seu cumprimento, como forma para o desenvolvimento e motivação profissional. e. Transmite as instruções aos funcionários de forma clara, assegurando a sua compreensão. f. Dirige equipas de trabalho integrando aos membros, coordenando as actividades e dando resposta às necessidades da equipa dentro das directrizes predeterminadas. g. Intervêm em situações de conflito procurando a participação de todos os membros da equipa de trabalho na detecção da origem do problema e evitando a emissão de juízos de valor. h. Resolve os conflitos no âmbito do trabalho centrando-se nos aspectos que podem ser modificados e adoptando as decisões idóneas em função das circunstâncias que provocaram o conflito e as opiniões dos outros sobre as possíveis soluções. i. Dirige, anima e participa em reuniões de trabalho, dinamizando-as, participando activamente e conseguindo a intervenção de todos os participantes, de acordo com os fins da reunião. j. Realiza reuniões de coordenação periódicas para distribuição de responsabilidades e comunicação de propostas para melhora e optimização do trabalho.	Esta competência, portanto, visa capacitar o futuro profissional para: • Liderar e Gerir Equipas de Proximidade; • Comunicar e Inculcar a Missão; • Focar na Resposta ao Utente; • Desenvolver a Profissionalização; • Gerir Conflitos e Desafios.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
3 Motivar os funcionários da Saúde ao seu cargo, de modo a que realizem as tarefas a eles atribuídas com eficácia e eficiência, seguindo as directrizes da Reforma do Sector Público.	Identifica as motivações dos funcionários de modo a seleccionar aquelas que fomentem o trabalho em equipa, a iniciativa, o esforço e a criatividade. Divulga os direitos e deveres dos funcionários para conhecimento de todos. Assegura a integração dos funcionários no seu novo posto de trabalho para facilitar o início de suas actividades. Atende as preocupações, problemas ou necessidades dos funcionários e encaminha-as, se necessário, aos superiores hierárquicos. Elabora as declarações solicitadas conforme os pedidos e de acordo com os modelos existentes. Responde as solicitações atempadamente e respeitando as normas de sigilo profissional. Desenha e implementa as acções de acompanhamento dos problemas dos funcionários de sua responsabilidade dentro de sua área de competência. Promove o bom relacionamento e comunicação entre os funcionários que possibilite a existência de espírito de trabalho em equipa. Assegura e cria as condições para a implementação das políticas institucionais e sistemas de incentivos para a motivação do pessoal contidas no Estatuto Geral dos Funcionários e Agentes do Estado (EGFAE), e do respectivo regulamento (REGFAE). Reconhece formalmente perante o resto de funcionários, o sucesso do pessoal na produtividade, rendimento e logro de objectivos. Corrige atitudes e actuações dos funcionários quando for necessário como meio para favorecer o seu desenvolvimento profissional.	Esta competência é crucial para quem aspira a posições de supervisão ou coordenação em qualquer instituição de saúde pública, pois ele aprenderá a: • Compreender os Fatores de Motivação no Setor Público da Saúde; • Aplicar Técnicas de Motivação Práticas; • Conectar o Desempenho Individual às Diretrizes da Reforma do sector público; • Monitorar Eficácia e Eficiência; • Gerir Desafios da Motivação no Serviço Público.
4 Coordenar o trabalho do pessoal da sua responsabilidade de forma assegurar o funcionamento dos diferentes serviços	a. Elabora o seu plano de actividades e distribui tarefas e responsabilidades entre os funcionários, de modo a que eles preparem seus planos de trabalho. b. Participa no desenho e assegura a implementação da estrutura organizativa do seu serviço, que permite o cumprimento dos	O future profissional aprenderá a: • Optimizar o Fluxo de Trabalho; • Alocar Recursos Humanos de Forma Eficaz; • Assegurar a Continuidade dos Serviços;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
das instituições de saúde.	objectivos definidos e obedece a legalidade estabelecida. c. Elabora as escalas de serviço e respectiva rotatividade de pessoal para atender as demandas de trabalho dos sectores. d. Analisa, com os recursos humanos de sua responsabilidade, as tarefas e responsabilidades assinadas e o seu grau de execução, com a periodicidade programada. e. Zela pelo asseio e aprumo dos funcionários para assegurar uma imagem de respeito com os utentes. f. Elabora o plano de férias dos funcionários de acordo com as propostas dos sectores e garante seu cumprimento a todos os níveis. g. Controla o cumprimento das escalas, rotatividade de pessoal e plano de férias dos funcionários, para tomada de medidas correctivas em caso de incumprimento. h. Elabora e organiza expediente sobre gestão de pessoal, nomeadamente: pareceres, guias de marcha, notas, propostas, despachos, atestados médicos de hospitalização, declarações, circulares, ordens de serviços, memorandos, ofícios, publicações, avisos, procedimentos disciplinares, entre outros.	• Gerir o Desempenho Operacional; • Comunicar e Colaborar; • Gerir Materiais e Equipamentos (indiretamente).
5 Controlar, monitorar e avaliar o desempenho do pessoal no âmbito do cumprimento da atribuição de tarefas e exercício de funções, bem como na definição de necessidades de formação.	a. Controla a assiduidade e efectividade do pessoal como primeiro elemento do processo de avaliação do desempenho. b. Elabora o mapa geral de efectividade do pessoal para efeitos de fixação de abonos e descontos. c. Estabelece acordos de desempenho para cada bloco das actividades atribuídas ao pessoal, de modo a garantir a assunção da responsabilidade para realização das mesmas. d. Planifica e estabelece com os funcionários de sua responsabilidade os objectivos do seguimento do desempenho que visem uma revisão periódica do mesmo.	Esta competência prepara o estudante para ser um gestor de desempenho proactivo, capaz de não só atribuir tarefas, mas também de acompanhar a sua execução e de contribuir para o crescimento profissional da sua equipa. O future profissional aprenderá a: • Estabelecer Padrões de Desempenho; • Implementar Mecanismos de Controlo e Monitoria; • Realizar Avaliações de Desempenho;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	e. Realiza sessões com cada membro da equipe de trabalho para efeitos de verificação do grau de execução e cumprimento das tarefas face as metas definidas. f. Divulga e distribui as ferramentas de avaliação do desempenho entre os serviços, assegurando que os dados recolhidos sejam introduzidos no SIGEDAP. g. Elabora propostas de formação contínua e actualização dos funcionários de sua responsabilidade de acordo as necessidades identificadas nas avaliações de desempenho.	• Contribuir para Planos de Desenvolvimento Individual; • Identificar Necessidades de Formação;

Evidências Requeridas

Evidências	
De produto e desempenho	**De conhecimento**
– Integração, direcção e coordenação do pessoal dependente. – Pessoal administrativo com tarefas definidas para atender à demanda. – Funcionários motivados para a realização de suas actividades. – Reuniões organizadas e geridas com eficácia. – Verificado o grau de cumprimento das actividades atribuídas ao funcionário. – Promoção do bom relacionamento e comunicação entre os funcionários. – Avaliado o nível de desempenho dos RH da instituição e definidas propostas de melhoria. – Relatórios de monitoria e avaliação de RH.	– Importância dos recursos humanos nas instituições de saúde – Liderança e gestão de equipas de trabalho. – Gestão de conflitos. – Gestão de mudanças. – Aplicação de técnicas de comunicação no ambiente de trabalho. – Direcção e organização de reuniões. – Motivação de recursos humanos. – Monitoria e avaliação de recursos humanos. – Ética deontológica que orienta o exercício da profissão.

UC SSS035170261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de pessoas nas Instituições de Saúde

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 160 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com a experiência de trabalho hospitalar. O tempo total estimado para este módulo é de 160 horas, incluindo 50 horas de contacto directo (50h de aulas teóricas e 90 horas na administração hospitalar e 20 horas de trabalho individual).

Justificação do módulo

Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de gestão de recursos humanos em instituições de saúde, de modo a desenvolver competências práticas, habilidades de liderança e gestão hospitalar. Esta experiência vai permitir que os formandos tenham contacto com sector de recursos humanos, contribuindo para o bom funcionamento das instituições de saúde e, consequentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos pacientes.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática sobre recursos humanos nas Instituições de Saúde procurando sua motivação e envolvimento no trabalho de acordo com a legislação laboral em vigor para cumprimento dos objectivos e planos definidos, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de liderança e tomada de decisão no campo de recursos humanos em instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 1: **Definir as necessidades de recursos humanos em serviços das Instituições de Saúde, utilizando dados de diferentes fontes de informação para incluir na planificação e orçamentação do quadro de pessoal.** (Nº de horas estimado 32 horas). Os formandos devem descrever importância da planificação de RH, planificação e orçamentação e gestão estratégica.

Resultado de Aprendizagem 2: Dirigir o pessoal dependente, envolvendo-o nos objectivos da instituição e do Sector da Saúde, para ter uma alta capacidade de resposta às necessidades dos utentes e desenvolver sua profissionalização. (Nº de horas estimado: 32 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre liderança e gestão de equipas de Proximidade, comunicação, inculcação da missão gestão de conflitos e desafios.

Resultado de Aprendizagem 3: Motivar os funcionários da Saúde ao seu cargo, de modo a que realizem as tarefas a eles atribuídas com eficácia e eficiência, seguindo as directrizes da Reforma do Sector Público. (Nº de horas estimado: 32 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre motivação e teorias da motivação, condições de trabalho: factores de motivação e desmotivação, benefícios sociais dos funcionários, tipologia da motivação numa equipa e delegação como instrumento de motivação.

Resultado de Aprendizagem 4: Coordenar o trabalho do pessoal da sua responsabilidade de forma assegurar o funcionamento dos diferentes serviços das instituições de saúde. (Nº de horas estimado: 32 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre gestão de desempenho operacional e gestão de materiais e equipamentos.

Resultado de Aprendizagem 5: Controlar, monitorar e avaliar o desempenho do pessoal no âmbito do cumprimento da atribuição de tarefas e exercício de funções, bem como na definição de necessidades de formação. (Nº de horas estimado: 32 horas). Os formandos devem aprender sobre padrões de desempenho, mecanismos de controlo e monitoria, avaliações de desempenho e planos de desenvolvimento individual;

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre importância da planificação de RH, planificação e orçamentação e gestão estratégica.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre liderança e gestão de equipas de Proximidade, comunicação, inculcação da missão gestão de conflitos e desafios.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre motivação e teorias da motivação, condições de trabalho: factores de motivação e desmotivação, benefícios sociais dos funcionários, tipologia da motivação numa equipa e delegação como instrumento de motivação.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre controlo de assiduidade e efectividade do pessoal: mapas de efectividade, factores do desempenho humano, avaliação do desempenho do pessoal, formas e técnicas de avaliação, monitoria, medição e avaliação do desempenho humano, mecanismos para avaliar o desempenho dos funcionários: SIGEDAP (Avaliação de desempenho) supervisões.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre padrões de desempenho, mecanismos de controlo e monitoria e, avaliações de desempenho e planos de desenvolvimento individual.

Resultados de Aprendizagem 1, 2,3, 4 e 5

Os resultados de aprendizagem nesta unidade de competências devem ser avaliados através de um relatório submetido pelo formando que deve incorporar detalhes do trabalho diário registados no diário durante o decurso do estágio. Este relatório deve usar os formulários a ser entregues pelo formador e não deve ter mais que 2000 a 2500 palavras.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências bibliográficas

1. Almeida, P. (2006) A gestão baseada na lógica das competências. Revista DIRIGIR-IDEFP Instituto do Emprego e Formação Profissional. Lisboa. Abr/Mai/Jun. p.3-8.
2. Araujo, L.(2006) Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional. São Paulo. Ed: Atlas.
3. Caetano,S.; Caetano,S., Vala,J. Gestão de Recursos Humanos , Contextos, Processos e Técnicas. H Editora.
4. Carbona, P., y col. (2005). Gestão por Competências: Um modelo avançado de Gestão de pessoas. São Paulo. Gente, p 25-43.
5. Davel, E. (2001). Gestão de pessoas e subjetividade. São Paulo. Ed Atlas.
6. Fleury, M. T. L., e Fernandes, B. H. R. (2007). Modelo de Gestão por Competência: Evolução e Teste de um Sistema. Revista Análise. Porto Alegre, v.18 nº2 jul/dez. p. 103-122.
7. Lacombe,B., e Alburquerque,L. (2008) Avaliação e mensuração de resultados em gesta de pessoas: um estudo com as maiores empresas instaladas no Brasil. Revista de Administração da USP. Vol. 43 (1), p. 5-16, jan. fev. mar.
8. Mascarenhas,A. (2008). Gestão estratégica de Pessoas: evolução, teoria e crítica. São Paulo: CengageLearning, Parte I- Gestão estratégica de pessoas como alinhamento sistémico.
9. Plano Provincial de Recursos Humanos da Província de Cabo Delgado 2012-2022. MISAU/DPS Cabo Delgado 2012
10. Ruas, R. e col. (2005) Os novos horizontes da gestão: aprendizagem organizacional e competências. Porto Alegre, Ed Bookman.
11. Tavares, S, Vueira,Jr. (2009) A gestão do conhecimento e sua utilização no envolvimento de funcionários para a melhoria do processo de recrutamento e selecção em contactcenter. Ver. Gestão Industrial. UTFPR. Ponta Grossa, v5, p. 105-122.

Material de Leitura Complementar

1. RIBEIRO, L. F., & MARTINS, R. D. (2019). O processo de sucessão em empresas familiares: Estudo de caso de uma indústria de médio porte. *Revista de Administração e Negócios*, 21(3), 110-122. https://doi.org/10.1590/1679-6525.ranv2019-0303
2. SOUSA, D. R., & SILVA, F. M. (2017). *Gestão de pessoas na prática: Exemplos e estudos de caso*. Curitiba: Editora Juruá.
3. TEIXEIRA, L. M., & CARNEIRO, M. J. (2021). A implementação de políticas de diversidade e inclusão: Estudo de caso em empresas multinacionais. *Revista Brasileira de Estudos Organizacionais*, 13(4), 92-104. https://doi.org/10.1590/1678-543X/REBO2021130406 .

© **Copyright ANEP 2026**

Este módulo é um esboço para uso apenas pela ANEP e pelas instituições por esta, acreditadas. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director-Geral da ANEP.

3.3. UC SSS035171261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão administrativa dos recursos humanos no Sector da Saúde

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão administrativa dos recursos humanos no Sector da Saúde		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de Realizar actividades administrativas para a gestão dos recursos humanos no sector da saúde.			
Código:	UC SSS035171261	**Nível do QNQP**	Médio 5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão de Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Organizar e manter actualizada, no arquivo de cadastro de pessoal, a informação e a documentação dos processos individuais dos funcionários, de modo a garantir uma gestão eficaz dos RH.	a. Realiza o registo e cadastro do pessoal no acto de abertura de processo individual de novos funcionários e agentes do Estado. b. Arquiva e mantêm actualizado o arquivo físico dos processos individuais de modo a permitir o aceso rápido à informação laboral dos funcionários. c. Gere e actualiza as bases de dados de recursos humanos de forma a garantir a sua actualização e eficácia que permita o aceso rápido à informação laboral dos funcionários. d. Mantêm e respeita em todo momento os critérios de confidencialidade, segurança, acessibilidade e protecção de dados dos processos individuais dos funcionários.	A aplicação dessa competência é bastante prática e directa. O objectivo é preparar o aluno para actuar em funções que demandam: • Organização e Manutenção de Registos; • Controle de Informações Essenciais; • Suporte à Gestão de RH; • Conformidade Legal; • Segurança da Informação.
2. Apoiar na realização dos processos de recrutamento e selecção, admissão, contratação de novos quadros de pessoal e de cessação da relação de trabalho seguindo os procedimentos definidos no Estatuto Geral dos	a. Assegura que os anúncios de recrutamento sejam preparados e publicados nos meios e órgãos de comunicação social de maior circulação do País. b. Recebe e classifica a documentação exigida para o concurso de admissão de modo a permitir uma melhor gestão dos candidatos no acto de recrutamento e selecção.	Esta competência é crucial para profissionais que actuarão em organizações públicas ou instituições que sigam a legislação moçambicana para gestão de pessoal, como é o caso do EGFAE (Estatuto Geral dos Funcionários e Agentes do Estado), por forma a se prepararem para:

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
Funcionários e Agentes do Estado (EGFAE).	c. Cumpre com os requisitos de elaboração do contrato de trabalho definidos na função pública, e posterior registo nos sistemas de informação de pessoal. d. Elabora a documentação correspondente aos processos de promoção, progressão, ingresso, nomeações, transferências, comissão de serviço e outros de acordo com a legislação vigente. e. Garante o cumprimento de todos os procedimentos (documentação necessária, tempos, etc.) dos concursos de ingresso, equivalência, homologação e outros. f. Procede o envio para publicação na Imprensa Nacional, de todo expediente relativo a transferência, nomeação, promoção, progressão, comissão de serviço e cessação da relação de trabalho, como garante do cumprimento da legalidade. g. Gere e coordena os processos correspondentes à contagem de tempo de serviço, reforma, aposentação, benefícios, morte e subsídios de funeral e outros benefícios sociais. h. Garante a emissão de certidão de efectividade, contagem de tempo, fixação de encargos e outros a pedido dos funcionários. i. Elabora as declarações de efectividade, contagem de tempo e outras, de acordo com os modelos existentes.	• Definir os conceitos de recrutamento e seleção, em geral. • Conhecer as técnicas de recrutamento e seleção vigentes no aparelho do Estado. • Clarificar a essência do planeamento de pessoal, de pesquisa interna e externa das necessidades. • Identificar as fontes de recrutamento para o provimento de candidatos. • Dominar o dossier de promoção de concursos para ingresso no aparelho do Estado. • Analisar o e-SIP e o recrutamento e selecção. • Compreender e adoptar a legislação pública aplicável; • Apoiar no Recrutamento e Selecção; • Auxiliar na Admissão e Contratação; • Gerir Processos de Cessação da Relação de Trabalho; • Padronização e Eficiência.
3. Realizar actividades de processamento e liquidação de vencimentos para os funcionários públicos, utilizando o software estabelecido.	a. Solicita o envio da efectividade e escalas mensais até ao dia 30 de cada mês para efectuar alterações mensais, mormente a liquidação e fixação de abonos e descontos. b. Verifica se os beneficiários foram efectivos durante o período que se	O formando deverá pacticipar em actividades associadas a: • Provimento. • Processamento e Liquidação de Abonos salariais no Sector da Saúde. • Vencimentos.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	pretende pagar de modo assegurar a legalidade dos pagamentos. c. Verifica se os funcionários constantes na folha de salários possuem vínculo laboral com a instituição para assegurar a legalidade dos pagamentos. d. Efectua a confrontação se os funcionários possuem os diplomas de provimento, despachos ou contrato devidamente visado pelo Tribunal Administrativo (TA), para assegurar a legalidade dos pagamentos. e. Assegura que os vencimentos abonados são os constantes das tabelas de vencimento oficialmente aprovadas e actualizadas pelos órgãos competentes. f. Assegura que os suplementos salariais calculados estão de acordo com a lei. g. Assegura que os cálculos, as somas e os totais da folha de vencimento estejam correctos para evitar que se provoquem atrasos nos pagamentos. h. Assegura que a folha de vencimentos e a requisição de fundos esteja preenchida seguindo as normas estabelecidas e sem rasuras. i. Garante que as folhas e requisições dos diferentes fundos, estejam devidamente assinadas pelo responsável do serviço requisitante.	• Perda do abono de Vencimentos. • Suplementos: (Remunerações por trabalho Extraordinário; em regime de turnos; por trabalho noturno; por trabalho em condições excepcionais; por período de formação; por trabalho docente; abono para falhas; ajudas de custos; subsidio na doença; bónus especial, de rendibilidade; gratificação de chefia. Etc.). • Descontos:(para pensão de aposentação; para assistência médica e medicamentosa e subsidio de funeral). • Organização e Manutenção de Arquivos de Pessoal no Sector da Saúde; • Apoio aos Processos de RH (EGFAE) no Sector da Saúde;

Evidências Requeridas

Evidências	
De produto e desempenho	**De conhecimento**
– Definção e orçamentação das necessidades em RH da instituição. – Plano de necessidades de RH. – Relatórios estatísticos de RH: existentes, evolução, distribuição, promoção, progressão, perdas e outros.	– Planificação e orçamentação de Recursos Humanos de Saúde. – Procedimentos do Sistema de Carreiras Profissionais. – Técnicas e processo de recrutamento e selecção de recursos humanos em Saúde.

– Processos individuais dos funcionários organizados e arquivados com documentação completa. – Simples e rápido acesso a informação da vida profissional dos funcionários respeitando as normas de confidencialidade e protecção de dados. – Processos de contratação de funcionários realizados segundo as normas vigentes. – Expedientes ligados a gestão de RH publicados nos meios de imprensa. – Benefícios sociais dos funcionários geridos de forma a permitir sua execução. – Vencimentos dos funcionários pagos mensalmente atempadamente e com valores certos. – Folhas de vencimentos informatizadas. – Requisições de fundos . – Folhas de vencimento em formato físico (paralelo). – Processos individuais dos funcionários. – Mapas de efectividade. – Escalas mensais. Escalas de pessoal – Planos de ferias – Relatórios estatísticos de RH: existentes, evolução, distribuição, promoção, progressão, perdas e outros.	– Contratos laborais. – Cadastro de pessoal. Ingresso, nomeação, promoção, progressão, equivalência, homologação, transferência, comissão de serviço, declaração de efectividade e contagem de tempo de serviço. - Processos disciplinares. - Cessação de relação de trabalho – Planos de actividades, escalas de serviços e planos de ferias. – Sistema de carreiras e remunerações. Administração de salários e benefícios sociais. Impostos sobre os rendimentos de trabalho. – Distinção da estrutura entre a carreira, categoria e classe. – Aplicação na essência dos qualificadores profissionais. – Distinção de grupo salarial, classe, faixa salarial, escalão. Índice salarial, tabela indiciaria, vencimento base e grupos salariais. – Controlo de assiduidade do pessoal – Regulamentação relativa aos de Recursos Humanos de Saúde. – Legislação de protecção de dados pessoais. – Aplicativos informáticos de: - Gestão de cadastro de pessoal. - Pagamento de salários e benefícios sociais.

UC SSS035171261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão administrativa dos recursos humanos no Sector da Saúde

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 80 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com a experiência de trabalho hospitalar. O tempo total estimado para este módulo é de 80 horas, incluindo 20 horas de contacto directo (20h de aulas teóricas e 40 horas na administração hospitalar e 20 horas de trabalho individual).

Justificação do módulo

Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de atendimento às actividades administrativas para a gestão dos recursos humanos no sector da saúde, por forma a aprimorar experiencias de organzaçao, apoio e gestão de processamento.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática sobre gestão dos recursos humanos no sector da saúde, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de liderança e tomada de decisão no processo de admissão, atendimento e informação aos utentes nas instituições de saúde de acordo aos parâmetros de qualidade padronizados.

Resultado de Aprendizagem 1: Organizar e manter actualizada, no arquivo de cadastro de pessoal, a informação e a documentação dos processos individuais dos funcionários, de modo a garantir uma gestão eficaz dos RH (Nº de horas estimado 28 horas). Os formandos devem descreve as funções que demandam a organização e manutenção de registros, controle de informações essenciais, suporte à gestão de RH e conformidade legal.

Resultado de Aprendizagem 2: Apoiar na realização dos processos de selecção, recrutamento, admissão, contratação de novos quadros de pessoal e de cessação da relação de trabalho seguindo os procedimentos definidos no Estatuto Geral dos Funcionários e Agentes do Estado (EGFAE). (Nº de horas estimado: 26 horas). Os formandos devem aprender sobre gestão e legislação pública, recrutamento, selecção, admissão, contratação, padronização e eficiência.

Resultado de Aprendizagem 3: Realizar actividades de processamento e liquidação de vencimentos para os funcionários públicos, utilizando o software estabelecido (Nº de horas estimado: 26 horas). Os formandos devem aprender sobre organização, manutenção de arquivos de pessoal no sector da saúde e liquidação de vencimentos no sector da saúde.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre organização e manutenção de registros, controle de informações essenciais, suporte à gestão de RH e conformidade legal.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre gestão e legislação pública, recrutamento, selecção, admissão, contratação, padronização e eficiência.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre organização, manutenção de arquivos de pessoal no sector da saúde e liquidação de vencimentos no sector da saúde.

Resultados de Aprendizagem 1, 2 e 3

Os resultados de aprendizagem nesta unidade de competências devem ser avaliados através de um relatório submetido pelo formando que deve incorporar detalhes do trabalho diário registados no diário durante o decurso do estágio. Este relatório deve usar os formulários a ser entregues pelo formador e não deve ter mais que 2000 a 2500 palavras.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências bibliográficas

1. CASTILHO, V.; LEITE, M. M. J. A administração de recursos materiais na enfermagem. In: KURCGANT, P.(Coord.) Administração em enfermagem. São Paulo, EPU, 1991.
2. FONSECA, M. das G. Administração de materiais em enfermagem. Juiz de Fora, EEUFJF/Depto EBA, 1995.

3. PATERNO, D. A administração de materiais no hospital: compras, almoxarifado e farmácia. São Paulo, CEDAS,1990.
4. Davel, E. (2001). Gestão de pessoas e subjetividade. São Paulo. Ed Atlas.
5. Fleury, M. T. L., e Fernandes, B. H. R. (2007). Modelo de Gestão por Competência: Evolução e Teste de um Sistema. Revista Análise. Porto Alegre, v.18 nº2 jul/dez. p. 103-122.

Material de Leitura Complementar

1. Lacombe,B., e Alburquerque,L. (2008) Avaliação e mensuração de resultados em gestão de pessoas: um estudo com as maiores empresas instaladas no Brasil. Revista de Administração da USP. Vol. 43 (1), p. 5-16, jan. fev. mar.
2. Mascarenhas,A. (2008). Gestão estratégica de Pessoas: evolução, teoria e crítica. São Paulo: CengageLearning, Parte I- Gestão estratégica de pessoas como alinhamento sistémico.
3. Plano Provincial de Recursos Humanos da Província de Cabo Delgado 2012-2022. MISAU/DPS Cabo Delgado 2012.

© **Copyright ANEP 2026**

Este módulo é um esboço para uso apenas pela ANEP e pelas instituições por esta, acreditadas. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director-Geral da ANEP.

3.4. UC SSS035172261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de serviços de atendimento e admissão nas unidades sanitárias e instituições de saúde

Título da Unidade de Competência:	Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de serviços de atendimento e admissão nas unidades sanitárias e instituições de saúde		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de organizar e coordenar os processos de atendimento e admissão do utente e de processamento de documentação clínica, garantindo o cumprimento das normas e procedimentos estabelecidos.			
Código:	UC SSS035172261	**Nível do QNQP**	Médio 5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão de Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Atender e informar aos utentes de forma profissional conforme parâmetros estabelecidos pela reforma do sector público com o fim de assegurar uma acessibilidade aos serviços simples e com critérios de equidade e eficácia.	a. Recebe aos utentes com cortesia, evitando qualquer forma de discriminação e estigmatização, favorecendo um ambiente amigável e positivo. b. Informa aos utentes dos locais onde têm de se dirigir em função de sua demanda ou situação de urgência, certificando-se que o utente entendeu a informação. c. Faculta a informação de forma sequenciada, serena e tendo em conta o nível de entendimento do utente. d. Responde as perguntas formuladas pelos utentes com clareza e correcção, esclarecendo suas dúvidas e ampliando a informação geral, quando assim se requer. e. Responde aos pedidos dos utentes, se for possível, com a maior celeridade, respeitando, ao mesmo tempo, as normas estabelecidas. f. Zela em todo momento pelo respeito dos direitos dos utentes, divulgando seu conhecimento entre todos os funcionários e garantindo seu cumprimento.	Esta competência deve posicionar o futuro profissional como um facilitador chave do acesso aos serviços, contribuindo directamente para uma experiência mais positiva e eficaz para o utentes, pemitindo que ele possa: • Compreender a Importância do Atendimento ao Utente; • Aplicar Padrões de Profissionalismo; • Agir Conforme os Parâmetros da Reforma do Setor Público; • Gerir Expectativas e Reclamações;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	g. Respeita as normas de confidencialidade e protecção de dados pessoais garantindo que as normas são cumpridas em todo o processo de atendimento.	
2. Executar os processos administrativos de atendimento aos utentes nas USs (Unidades Sanitárias) conforme aos procedimentos estabelecidos.	a. Identifica e regista todos os utentes que entram na US, preenchendo completamente e com caligrafia legível o livro de registo de doentes. b. Confere que as informações, respostas e orientações dadas aos utentes sobre trâmites administrativos para lhes atender foram entendidas. c. Agenda as primeiras consultas, gere a demanda de consultas programadas e de pedidos de provas diagnosticas, para enviar a cada serviço a programação diária: doentes agendados e tipo de prestação/serviço requerido. d. Controla e/ou vende os talonários correspondentes à taxa de consulta, recolhendo a cobrança realizada e. Controla e/ou entrega na tesouraria os dinheiros cobrados e os justificativos da venda dos talonários/senhas nos prazos estabelecidos, levando o livro de registo de doentes para confrontação. f. Preenche completamente e com caligrafia legível, os suportes estabelecidos de admissão de doentes (cartão do Numero de Identificação do Doente-NID, formulários do doente e outros). g. Codifica os processos clínicos com o número de NID para permitir seu posterior arquivamento. h. Recebe, classifica e encaminha para o seu tratamento, a documentação gerada no atendimento ao utente, de acordo com os procedimentos da instituição e,	Esta competência prepara o estudante para ser um executor eficiente e preciso dos procedimentos administrativos, garantindo que o percurso do utente pela Unidade Sanitária seja organizado e em conformidade com as normas. O futuro profissional aprenderá a: • Dominar os Procedimentos Operacionais Padrão; • Gerir o Registo e Fichas de Utentes; • Coordenar Agendamentos e Consultas; • Gerir Fluxos de Documentos; • Utilizar Sistemas de Informação; • Assegurar a Conformidade e a Qualidade dos Dados;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	quando possível, usando aplicações informáticas. i. Identifica os problemas de acessibilidade dos utentes e de coordenação assistencial entre os serviços para desenhar propostas de soluções em coordenação com os serviços implicados.	
3. Executar os processos administrativo de apoio clínicos e de gestão de doentes nas USs: ingresso, alta, transferência e outros, conforme aos critérios estabelecidos.	a. Assegura que os trâmites administrativo de apoio clínicos de ingressos e altas hospitalares se realizam segundo os critérios estabelecidos no centro hospitalar. b. Zela para que o traslado desde o serviço de urgências a uma enfermaria de hospitalização, ou serviço clínico, esteja coordenado com o pessoal médico e de enfermaria seguindo os protocolos definidos. c. Garante que a referência de doentes para outras unidades sanitárias, assim como a recepção de doentes referidos, cumpra com os procedimentos estabelecidos e se acompanhe da documentação correspondente. d. Cria as condições para assegurar que o traslado com transporte sanitário de doentes para outra USs ou sua residência cumpra as indicações clínicas. e. Assegura que se seja realizada a facturação dos serviços de hospitalização, urgências e outros, e o correspondente encaminhamento da receita à tesoureira junto com o livro de registo de doentes para confrontação. f. Recebe, classifica e encaminha para o seu tratamento a documentação gerada no atendimento ao doente, de acordo com os procedimentos da instituição e,	Esta competência prepara o estudante para ser um elo fundamental entre as necessidades clínicas dos pacientes e os requisitos administrativos da instituição. O futuro profissional aprenderá a: • Dominar os Processos de Ingresso (Admissão); • Gerir Processos de Alta; • Conduzir Processos de Transferência; • Lidar com Outros Processos Administrativo-Clínicos; • Aplicar Critérios e Normas Estabelecidas;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	quando possível, usando aplicações informáticas. g. Identifica os problemas de acessibilidade dos doentes e de coordenação assistencial entre os serviços para desenhar propostas de soluções em coordenação com os serviços implicados.	
4. Organizar o arquivo clínico de acordo com os procedimentos e normas estabelecidas pela instituição, de modo a garantir a conservação e qualidade dos processos clínicos.	a. Distribui e optimiza o espaço destinado ao arquivo clínico, assegurando seu estado de conservação. b. Classifica e arquiva os processos clínicos de acordo com as normas de classificação e de gestão de arquivo activo/vivo ou morto. c. Actualiza os dados do processo clínico, fisicamente e no arquivo informatizado quando existir, em cada contacto com o doente, assegurando a existência de um processo único para cada doente. d. Assegura que os resultados de análises de laboratório, provas de diagnóstico auxiliares e outros documentos relacionados com a história clínica do doente são arquivados nos processos clínicos. e. Garante a guarda, acesso e protecção de dados dos processos clínicos segundo a legislação vigente. f. Zela para que a reprodução de documentos do processo clínico utilize as técnicas estabelecidas e cumpra com os procedimentos regulamentados. g. Assegura que os processos clínicos sem movimento são incorporados no arquivo morto de acordo com os procedimentos de classificação e os prazos definidos para tal processo. h. Identifica necessidades e faz propostas para melhorar o arquivo dos processos clínicos e a organização de sua	Esta competência prepara o estudante para ser o guardião da informação clínica, assegurando que os registos dos pacientes estejam sempre acessíveis, completos e seguros. O profissional de nível médio aprenderá a: • Compreender a Importância do Arquivo Clínico; • Dominar os Métodos de Arquivamento; • Aplicar Procedimentos e Normas de Arquivo; • Garantir a Qualidade dos Processos Clínicos; • Utilizar Tecnologia de Arquivo.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	documentação, de modo a se adaptar as necessidades e circunstâncias cambiantes com o tempo. i. Participa junto com os clínicos dos serviços na avaliação contínua da qualidade dos processos clínicos, escolhendo amostras aleatórias de processos para verificar seu estado de conservação e verificando: j. Existência de dados correctos do doente; k. Uso de documentos homologados; l. Documentos preenchidos de acordo aos procedimentos definidos e com a identificação do doente; m. Identificação dos profissionais que prestaram os serviços assistenciais; n. Presença de todos os documentos de cada processo assistencial: resultados de probas auxiliares de diagnóstico, relatório de alta, outros; o. Estrutura e ordenação do processo. p. Elabora e difunde os relatórios de avaliação da qualidade dos processos clínicos, indicando os problemas identificados e as soluções propostas, em coordenação com os profissionais clínicos.	
5. Garantir o aceso aos processos clínicos e o fluxo dos mesmos entre os serviços em condições de segurança e de comprimento das normas de sigilo e protecção de dados sobre a informação dos doentes.	a. Participa na elaboração e garante o cumprimento das normas de aceso e disponibilidade dos processos clínicos atendendo a legislação vigente. b. Recebe os pedidos e prepara os processos solicitados pelos clínicos depois de conferir que o pedido cumpre com as normas de fluxos do arquivo e processos clínicos. c. Garante que o empréstimo de processos clínicos é feito após registar: A data de saída; O código de identificação do processo; Motivo do empréstimo e tipo de petição;	Esta competência prepara o estudante para ser um guardião activo da privacidade e da segurança dos dados dos pacientes. O futuro profissional aprenderá a: • Compreender a Importância do Sigilo e da Proteção de Dados; • Gerir o Acesso aos Processos Clínicos; • Assegurar o Fluxo Seguro da Informação entre Serviços; • Identificar e Reportar Vulnerabilidades;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	Serviço e pessoa solicitante e de destino. d. Assegura a devolução, em tempo útil e segundo as normas do arquivo, dos processos clínicos após a alta do doente/fim da consulta, actualizando os registos informáticos quando existirem. e. Regista a data de entrada dos processos clínicos devolvidos e verifica o estado dos mesmos, comprovando que a documentação está completa, actualizando os registos informáticos quando existirem e realizando tarefas básicas de manutenção física do processo caso de deterioro manifesto. f. Regista e mantêm actualizada a localização dos processos clínicos emprestados, realizando periodicamente a verificação dos processos não devolvidos e confirmando sua localização. g. Realiza periodicamente relatórios-propostas sobre o funcionamento e adequação dos procedimentos de fluxos de processos clínicos de forma a melhorar o aceso à informação e segurança da mesma.	
6. Recolher e difundir dados clínicos e não clínicos derivados da assistência aos doentes em termos de patologia atendida e procedimentos realizados, que informem sobre a demanda existente e a actividade assistencial realizada, para o seu uso na gestão eficiente e eficaz dos serviços.	a. Codifica os diagnósticos e os procedimentos diagnóstico-terapêuticos, extraídos da documentação dos episódios assistenciais e dos processos clínicos, segundo o sistema de classificação vigente. b. Extrai da documentação dos episódios assistenciais e dos processos clínicos de doenças de notificação obrigatória, informação sobre medicamentos em mas condições e informação sobre possíveis efeitos adversos produzidos por medicamentos e outros produtos de diagnóstico e terapêutica, para sua	Esta competência prepara o estudante para ser o elo entre a actividade diária de assistência ao paciente e as decisões de gestão da unidade de saúde. O profissional de nível médio aprenderá a: • Compreender o Valor dos Dados em Saúde; • Identificar Fontes de Dados; • Recolher Dados de Forma Sistemática; • Processar e Organizar os Dados; • Difundir Informação Relevante;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	difusão e valoração pela entidade competente. c. Elabora relatórios relativos ao processo de atendimento, de forma a disponibilizar informação estatística de qualidade sobre utentes, diagnósticos e tratamentos aos diferentes serviços.	• Aplicar os Dados na Gestão de Serviços;

Evidências Requeridas

Evidências	
De produto e desempenho	**De conhecimento**
– Comunicação eficaz, cordial e humanizada com os utentes. – Utente devidamente encaminhado ao local de atendimento. – Documentação administrativa de aceitação registada, tramitada e arquivada. – Processos clínicos abertos e codificados. – Processos organizados, classificados e registados. – Arquivo clínico em bom estado de conservação, actualizado e com dados fiáveis. – Informação sobre utente disponível. – Relatórios estatísticos e de gestão de arquivo clínico. – Registos informáticos de processos clínicos actualizados e com informação acessível e fiável.	– Função de admissão, comunicação e atendimento ao utente/doente e familiares nas instituições de saúde. – Tipologia de utentes / doentes. – Técnicas de comunicação. – Gestão de doentes nas US. – Cobrança de receitas nos serviços de admissão das US. – Qualidade na prestação do serviço de admissão e atendimento aos utentes e doentes nas US. – Atendimento ás reclamações e a resolução de conflitos com doentes/utentes e familiares. – Processo clínico. – Codificação de processos clínicos. – Gestão do arquivo de processos clínicos. – Normas de gestão de arquivos clínicos. – Técnicas de registo e arquivo de processos clínicos e de empréstimo e recuperação dos mesmos. – Segurança, protecção de dados e conservação de documentos de arquivos clínicos. – Sigilo profissional. – Aplicativos informáticos de gestão de arquivos clínicos.

UC SSS035172261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de serviços de atendimento e admissão nas unidades sanitárias e instituições de saúde.

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 90 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com a experiência de trabalho hospitalar. O tempo total estimado para este módulo é de 90 horas, incluindo 10 horas de contacto directo (10h de aulas teóricas e 70 horas na administração hospitalar e 10 horas de trabalho individual).

Justificação do módulo

Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de atendimento e admissão nas unidades sanitárias e instituições de saúde, de modo a desenvolver competências práticas, habilidades de liderança e gestão hospitalar. Esta experiência vai permitir que os formandos tenham contacto com os utentes das unidades sanitárias e instituições de saúde, contribuindo para o bom funcionamento das instituições de saúde e, consequentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos utentes.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática sobre atendimento e admissão nas unidades sanitárias e instituições de saúde, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de liderança e tomada de decisão no processo de admissão, atendimento e informação aos utentes nas instituições de saúde de acordo aos parâmetros de qualidade padronizados.

Resultado de Aprendizagem 1: Atende e informa aos utentes de forma profissional conforme parâmetros estabelecidos pela reforma do sector público com o fim de assegurar uma acessibilidade aos serviços simples e com critérios de equidade e eficácia. (Nº de horas estimado 15 horas). Os formandos devem aprender sobre a importância do atendimento ao utente, por forma a revelarem padrões de profissionalismo associados aos parâmetros da reforma do sector público para a gestão de xpectativas e reclamações.

Resultado de Aprendizagem 2: Executa os processos administrativos de atendimento aos utentes nas USs (Unidades Sanitárias) conforme os procedimentos estabelecidos. (Nº de horas estimado: 15 horas). Os formandos devem aprender sobre Procedimentos Operacionais Padrão, Registo e Fichas de Utentes, Agendamentos e Consultas, Fluxos de Documentos, Sistemas de Informação;

Resultado de Aprendizagem 3: Executar os processos administrativo-clínicos de gestão de doentes nas USs: ingresso, alta, transferência e outros, conforme critérios estabelecidos. (Nº de horas estimado: 15 horas). Os formandos devem aprender sobre gestão de processos de ingresso (Admissão), gestão de processos de Alta e de transferência na base dos critérios e normas estabelecidas;

Resultado de Aprendizagem 4: Organizar o arquivo clínico de acordo com os procedimentos e normas estabelecidas pela instituição, de modo a garantir a conservação e qualidade dos processos clínicos. (Nº de horas estimado: 15 horas). Os formandos devem aprender sobre gestão da informação clínica, assegurando que os registos dos pacientes estejam sempre acessíveis, completos e seguros. O profissional de nível médio aprenderá a compreender a importância do arquivo clínico, a conhecer os métodos de arquivamento, a aplicar procedimentos e normas de arquivo, por forma a garantir a qualidade dos processos clínicos na base do uso da tecnologia de arquivo.

Resultado de Aprendizagem 5: Garantir o acesso aos processos clínicos e o fluxo dos mesmos entre os serviços em condições de segurança e de comprimento das normas de sigilo e protecção de dados sobre a informação dos doentes. (Nº de horas estimado: 15 horas). Os formandos devem aprender sobre privacidade e segurança dos dados dos pacientes, por isso deve se compulsar sobre a importância do sigilo e da proteção de dados, gestão de acesso aos processos clínicos, segurança e fluxo seguro da informação entre serviços.

Resultado de Aprendizagem 6: Recolher e difundir dados clínicos e não clínicos derivados da assistência aos doentes em termos de patologia atendida e procedimentos realizados, que informem sobre a demanda existente e a actividade assistencial realizada, para o seu uso na gestão eficiente e eficaz dos serviços. (Nº de horas estimado: 15 horas). Os formandos devem aprender sobre o valor dos dados em saúde, fontes de dados, processamento, organização e sistematização de dados, difusão de informação relevante e gestão de dados de serviços.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre a importância do atendimento ao utente, padrões de profissionalismo, parâmetros da Reforma do Setor Público e sobre gestão de expectativas e reclamações.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre procedimentos operacionais padrão, gestão e registo de fichas de utentes, coordenação e agendamento de fichas de utentes, gestão de registo e fichas de utentes coordenação e agendamento de consultas, gestão de fluxos de documentos, uso de sistemas de informação e segurança de conformidade e qualidade de dados.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre processos de ingresso (Admissão) e gestão de processos de alta, processos de transferência e administrativos-clínicos associados a critérios e normas estabelecidas.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre importância do arquivo clínico, métodos de arquivamento, procedentos e normas de arquivo, gestão de qualidade dos processos clínicos e tecnologia de arquivo.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre importância do sigilo e da proteção de dados, gestão do acesso aos processos clínicos, gestão do fluxo seguro da informação entre serviços e identificação e reportagem de vulnerabilidade.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre o valor dos dados em saúde, fontes de dados, critério de recolha, análise e sistematização de dados e gestão de serviços.

Resultados de Aprendizagem 1, 2 ,3, 4, 5 e 6.

Os resultados de aprendizagem nesta unidade de competências devem ser avaliados através de um relatório submetido pelo formando que deve incorporar detalhes do trabalho diário registados no diário durante o decurso do estágio. Este relatório deve usar os formulários a ser entregues pelo formador e não deve ter mais que 2000 a 2500 palavras.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências bibliográficas

1. CASTILHO, V.; LEITE, M. M. J. A administração de recursos materiais na enfermagem. In: KURCGANT, P.(Coord.) Administração em enfermagem. São Paulo, EPU, 1991.
2. FONSECA, M. das G. Administração de materiais em enfermagem. Juiz de Fora, EEUFJF/Depto EBA, 1995.
3. PATERNO, D. A administração de materiais no hospital: compras, almoxarifado e farmácia. São Paulo, CEDAS,1990.
4. Davel, E. (2001). Gestão de pessoas e subjetividade. São Paulo. Ed Atlas.

5. Fleury, M. T. L., e Fernandes, B. H. R. (2007). Modelo de Gestão por Competência: Evolução e Teste de um Sistema. Revista Análise. Porto Alegre, v.18 nº2 jul/dez. p. 103-122.

Material de Leitura Complementar

1. Lacombe,B., e Alburquerque,L. (2008) Avaliação e mensuração de resultados em gestão de pessoas: um estudo com as maiores empresas instaladas no Brasil. Revista de Administração da USP. Vol. 43 (1), p. 5-16, jan. fev. mar.
2. Mascarenhas,A. (2008). Gestão estratégica de Pessoas: evolução, teoria e crítica. São Paulo: CengageLearning, Parte I- Gestão estratégica de pessoas como alinhamento sistémico.
3. Plano Provincial de Recursos Humanos da Província de Cabo Delgado 2012-2022. MISAU/DPS Cabo Delgado 2012.

© **Copyright ANEP 2026**

Este módulo é um esboço para uso apenas pela ANEP e pelas instituições por esta, acreditadas. Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director-Geral da ANEP.

3.5. UC SSS035173261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão dos serviços assistências nas unidades sanitárias

Título da Unidade de Competência:	Coordenar as actividades administrativas derivadas da gestão dos serviços de apoio aos serviços assistências nas unidades sanitárias.		
Descrição da Unidade de Competência: Coordenar as actividades administrativas derivadas da gestão dos serviços de apoio aos serviços assistências nas unidades sanitárias.			
Código:	UC SSS035173261	**Nível do QNQP**	Médio 5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão de Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Garantir o funcionamento do serviço de nutrição e dietética de modo assegurar as condições que permitem seu pleno funcionamento.	a. Prevê as necessidades de recursos (humanos, matérias e de equipamento) que assegurem o funcionamento do serviço de nutrição. b. Confere a lista de comensais diários se coincide com o número de doentes existentes. c. Garante a existência de menu diário e o envio aos serviços para definição de dietas especiais. d. Assegura o aprovisionamento de géneros alimentícios, utilizando os formulários estabelecidos, para dar resposta a todos os pedidos de dietas necessárias para os doentes. e. Certifica-se que a conservação dos alimentos na cozinha esteja de acordo com os padrões regulamentados. f. Garante o cumprimento das normas de higiene na manipulação e no preparo de refeições, bem como na utilização de utensílios, equipamentos e do local de trabalho. g. Controla o consumo de produtos alimentares, segundo as normas estabelecidas, de modo a fornecer informação precisa para determinar os	Esta competência prepara o estudante para ser o responsável pela operação eficiente e segura da área de nutrição, um pilar fundamental para a recuperação e bem-estar dos pacientes. O profissional de nível médio aprenderá a: • Compreender o Papel Vital da Nutrição Hospitalar; • Gerir Recursos Humanos no Serviço de Nutrição; • Controlar a Qualidade e Segurança Alimentar; • Gerir o *Stock* de Alimentos e Consumíveis; • Coordenar a Produção de Refeições; • Manutenção de Equipamentos e Instalações

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	custos dos menus e as necessidades de aprovisionamento. h. Garante a distribuição das refeições a tempo e hora. i. Controla e preenche a documentação necessária para o funcionamento do serviço da nutrição assegurando a coordenação e a transmissão de informação aos outros serviços.	
2. Garantir o funcionamento do serviço de lavandaria de modo a assegurar as condições que permitem o seu pleno funcionamento.	a. Prevê as necessidades de recursos (humanos, matérias e de equipamento) e controla o aprovisionamento dos meios necessários para o funcionamento do serviço de lavandaria. b. Garante o controlo da recepção e devolução de roupa aos sectores de proveniência. c. Controla as quantidades de roupa processada e o respectivo consumo de detergentes, de modo a fornecer informação precisa para determinar as necessidades de aprovisionamento. d. Assegura que seja realizado o controlo de entradas e saídas de roupas, assim como a qualidade no lavado, engomado, transporte e tempo de entrega. e. Avalia o estado de conservação da roupa hospitalar e organiza sua substituição quando necessário. f. Mantêm actualizado o inventário das roupas hospitalares realizado os correspondentes registros. g. Comprova que a roupa do pessoal e dos doentes obedece aos padrões de higiene e aprumo específicos para cada serviço. h. Organiza o processo de envio da roupa à central de esterilização segundo os procedimentos estabelecidos. i. Controla e preenche a documentação necessária para o funcionamento do serviço da lavandaria assegurando a	Esta competência prepara o estudante para ser o responsável pela operação eficiente, higiénica e segura da lavandaria, um componente indispensável para a limpeza, assepsia e bem-estar geral na unidade sanitária. O profissional de nível médio aprenderá a: • Compreender a Importância da Lavandaria Hospitalar; • Controlar a Qualidade do Processo de Lavagem; • Gerir o *Stock* de Materiais; • Assegurar a Manutenção de Equipamentos; • Gerir o Fluxo de Roupa; • Implementar Normas de Higiene e Segurança.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	coordenação e a transmissão de informação aos outros serviços.	
3. Garantir o serviço de transportes e do parque de estacionamento de modo assegurar as condições que permitem o pleno funcionamento dos serviços assistenciais e a coordenação com outros serviços.	a. Prevê as necessidades de recursos (humanos, matérias e de equipamento) e controla o aprovisionamento dos meios necessários para o funcionamento do serviço. b. Assegura a manutenção preventiva e correctiva dos meios de transporte que permitam seu uso em condições de segurança. c. Confere periodicamente os livros de bordo das viaturas hospitalares para confirmar que as deslocações se correspondem com os serviços solicitados. d. Garante o controlo do consumo de combustível para conferir que se ajusta aos serviços realizados e detectar eventuais discrepâncias que devem ser informadas aos superiores hierárquicos. e. Faz periodicamente a triagem das viaturas (limpeza, arrumo, ferramentas, equipamentos e outro acordes ao tipo de transporte) e regista o ponto de situação e contingências. f. Garante as condições de circulação da ambulância: ter sirene em funcionamento, sistema de canalização de oxigénio, maca articulada, kit primeiros socorros e outros, de modo a permitir seu uso em todo momento. g. Elabora o plano de movimento e uso das viaturas segundo as necessidades da instituição. h. Assegura o controlo e registo de entradas e saídas de viaturas para a segurança da instituição. i. Garante os espaços reservados para ambulâncias, médicos e protocolo no parque de estacionamento. j. Orienta e controla o trânsito e o estacionamento de veículos na US de	Esta competência prepara o estudante para ser o ponto de referência para a mobilidade e acessibilidade dentro e fora da instituição de saúde, um aspecto muitas vezes subestimado, mas fundamental para a qualidade e eficiência dos serviços. O formando aprenderá a: • Compreender a Interdependência dos Transportes na Saúde; • Gerir a Frota de Veículos; • Assegurar o Funcionamento do Parque de Estacionamento; • Coordenar com Outros Serviços; • Gerir Incidentes; • Utilizar Ferramentas de Gestão;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	acordo às necessidades de segurança estabelecidas.	
4. Participar no desenho e assegurar o cumprimento do plano de segurança da instituição monitorando o cumprimento das normas de segurança das pessoas e bens, as entradas e saídas de pessoas e bens e participando na evacuação em simulações de emergência e situações de caos.	a. Monitora periodicamente a vigilância das instalações de modo a identificar possíveis suspeitos ou deficiências nas instalações que coloquem em risco a segurança de utentes e funcionários. b. Verificar o cumprimento pelo pessoal das regras relativas à segurança e saúde no trabalho. c. Monitora, com periodicidade, as entradas e saídas de funcionários, doentes e público em geral, assim como de todo tipo de entregas e saídas de volumes de qualquer tipo. d. Verifica a abertura e o encerramento das vias de acesso à US nos horários estabelecidos e de acordo às normas de segurança da instituição. e. Adopta as medidas de informação e preventivas que sejam necessárias em caso de emergência ou acidente. f. Controla e preenche a documentação necessária para o funcionamento da segurança na instituição assegurando a coordenação e a transmissão de informação aos outros serviços.	Esta competência prepara o estudante para ser um agente activo na protecção e segurança do ambiente de saúde, um local que, por natureza, lida com situações vulneráveis e potenciais riscos. O formando aprenderá a: • Compreender a Complexidade da Segurança em Saúde; • Participar no Desenho de Planos de Segurança; • Assegurar o Cumprimento das Normas; • Gestão em Situações de Crise e Caos; • Coordenação com Outros Serviços; • Manuseio de Equipamentos de Segurança.
5. Garantir o funcionamento de outros serviços de apoio: (jardinagem, morgue, costura, barbearia, oficinas, de modo a assegurar as condições que permitem o pleno funcionamento em coordenação com outros serviços.	a. Prevê as necessidades de recursos (humanos, matérias e de equipamento) que assegurem o funcionamento do serviço de apoio. b. Coordena e monitora as actividades por áreas segundo os planos de actividades preestabelecidos. c. Garante disponibilização dos instrumentos, consumíveis e equipamentos de PCI para os funcionários que trabalham nos serviços de apoio. d. Providência a manutenção do equipamento e instrumentos de trabalho das áreas de apoio sobre suas responsabilidades.	Esta competência prepara o estudante para ser um gestor multifacetado de serviços de apoio, reconhecendo que o bom funcionamento de uma instituição de saúde vai além dos serviços assistenciais directos. O formando aprenderá a: • Compreender a Interdependência dos Serviços de Apoio; • Gerir Múltiplos Serviços com Especificidades Diferentes;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	e. Controla o estado de manutenção dos jardins e espaços públicos da instituição e a utilização pelos funcionários, doentes e utentes. f. Assegura a manutenção preventiva e correctiva de câmaras frigoríficas da morgue que permita seu funcionamento contínuo. g. Garante que os serviços de costura e barbearia tenham o desempenho plenos das actividades. h. Atende os pedidos e da as indicações necessárias assim como a informação administrativa necessária para os familiares de pessoas falecidas e depositadas na morgue.	• Assegurar a Disponibilidade de Recursos; • Garantir o Cumprimento de Normas; • Promover a Coordenação Inter-Serviços; • Gestão Orçamental Básica;
6. Identificar as previsões de atendimento para cada um dos serviços assistenciais que permitam determinar os recursos necessários para seu funcionamento.	a. Actualiza diariamente os dados de entradas e altas de doentes elaborando o censo diário de doentes para assim poder prever necessidades do serviço. b. Assegura que o serviço tenha a lista dos utentes que serão atendidos de modo a realizar a requisição dos processos clínicos necessários. c. Prevê as necessidades de recursos humanos, materiais e de equipamento que assegurem a execução das actividades administrativas inerentes à gestão dos serviços assistenciais e auxiliares e de acordo às necessidades específicas de cada serviço: consultas externas, enfermaria de adultos, enfermaria de pediatria, urgências, maternidade e sala de partos, bloco operatório, laboratório, radiologia, medicina, cirurgia, dor, banco de sangue, farmácia, serviço pós-morte e outros. d. Envia para a cozinha a requisição do mapa diário de refeições e as respeitavas dietas de acordo ao censo diário de doentes. e. Faz a requisição de roupa hospitalar correspondente com as previsões de	Esta competência prepara o estudante para ser um elemento chave na optimização dos recursos (humanos, materiais, financeiros) de uma instituição de saúde, garantindo que a demanda por serviços seja atendida de forma eficiente. O futuro profissional de aprenderá a: • Compreender a Relação entre Demanda e Recursos; • Utilizar Dados Históricos para Previsão; • Considerar Factores que Influenciam a Demanda Futura; • Calcular as Necessidades de Recursos; • Contribuir para a Planificação e Orçamentação; • Colaborar com Equipas Clínicas e de Gestão.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	atendimento e as necessidades específicas de cada serviço. f. Elabora, com a periodicidade programada no serviço, a lista de necessidades de consumíveis de limpeza, materiais de escritório e outros que permitam o funcionamento do serviço. g. Apoia no controlo de stocks de medicamentos, de forma a manter sempre o abastecimento de acordo às necessidades do serviço.	
7. EC6.7. Assegurar a existência de materiais consumíveis, não consumíveis, material móvel e imóvel necessários para o funcionamento dos serviços assistenciais e auxiliares, assim como a utilização eficaz dos mesmos.	a. Faz o seguimento das requisições de matérias consumíveis e não consumíveis de modo a manter o aprovisionamento atempado dos serviços. b. Devolve atempadamente ao arquivo clínico os processos dos doentes depois da alta ou no fim da consulta com toda a documentação completa. c. Verifica a recepção de todos os matérias, consumíveis e MAM, comparando as requisições com as guias de entrega e realizando os registos necessários previa entrega dos recursos aos responsáveis de cada área ou actividade no serviço. d. Confere a recepção das refeições requisitadas e a distribuição em tempo e forma própria para cada tipo de doente. e. Assegura o envio da roupa suja para a lavandaria segundo os procedimentos estabelecidos. f. Verifica a recepção da roupa hospitalar requisitada em tempo e forma. g. Garante a utilização eficiente e racional dos materiais e consumíveis monitorizando os consumos de acordo às actividades em que são utilizados.	Esta competência prepara o estudante para ser um gestor prático da cadeia de suprimentos dentro da instituição de saúde, garantindo que os profissionais de saúde tenham as ferramentas necessárias para trabalhar e que os pacientes recebam os cuidados adequados. O futuro profissional aprenderá a: • Compreender a Importância da Gestão de *Stocks;* • Identificar as Necessidades de Materiais; • Gerir o Ciclo de Vida do *Stock;* • Assegurar a Utilização Eficaz; • Lidar com MAMC (Medicamentos, Artigos Médicos e Cirúrgicos); • Utilizar Sistemas de Gestão de *Stock*.
8. Atender aos utentes e seus familiares conforme aos protocolos estabelecidos e de modo a contribuir para o tratamento humanizado que	a. Recebe aos utentes com cortesia, evitando qualquer forma de discriminação e estigmatização, favorecendo um ambiente amigável e positivo.	Esta competência prepara o estudante para ser um agente de empatia e apoio, garantindo que a experiência do paciente e dos seus familiares seja a mais positiva e

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
os serviços de saúde devem fornecer.	b. Da informações de forma sequenciada, serena e tendo em conta o nível de entendimento do doente e/ou seus familiares, sobre o estado do doente, o funcionamento dos serviços e os trâmites administrativos requeridos. c. Garante a segurança e guarda dos haveres dos doentes de forma a manter a confiança no serviço e seus profissionais. d. Responde as perguntas dos utentes com clareza e correcção e aos seus pedidos com a maior celeridade, respeitando, ao mesmo tempo, as normas estabelecidas. e. Organiza os horários de visitas e de refeições do serviço que permita um melhor acompanhamento dos doentes por parte de seus familiares. f. Zela em todo momento pelo respeito dos direitos dos pacientes, assegurando que as normas de confidencialidade são respeitadas em todo o processo de atendimento e garantindo a protecção de dados pessoais.	acolhedora possível, mesmo em momentos de vulnerabilidade. O futuro profissional aprenderá a: • Compreender a Importância do Tratamento Humanizado; • Aplicar Protocolos de Atendimento; • Desenvolver Habilidades Interpessoais; • Contribuir para o Bem-Estar Psicológico; • Alinhar-se aos Princípios da Saúde Pública.

Evidências Requeridas

Evidências	
De produto e desempenho	**De conhecimento**
– Serviço de apoio aos serviços sanitários organizados de forma assegurar o funcionamento dos serviços de atendimento. – Organização dos serviços administrativos e outros afins. – Serviço de nutrição e dietética (cozinha) respondendo às necessidades da instituição e proporcionando alimentação adequada as necessidades dos utentes. – Lavandaria coordenada com todos os serviços e fornecendo roupa hospitalar acorde às necessidades. – Transportes da instituição operativos e funcionando em condições de segurança. – Segurança da instituição garantida.	– Serviços de alimentação, nutrição e dietética das unidades sanitárias (SAND). – Características e organização de uma cozinha hospitalar. – Armazenagem de géneros alimentares. – Procedimentos administrativos de gestão dos serviços de SAND das unidades sanitárias. – Controlo higiénico-sanitário dos alimentos. Qualidade dos alimentos – Rotinas para distribuição de refeições. – Serviços de lavandaria ou de processamento de Roupa das unidades sanitárias. – Roupas hospitalares.

– Serviços administrativos e outros afins dos serviços assistenciais e auxiliares organizados de forma a responder às necessidades dos utentes / doentes. – Existência dos recursos necessários para funcionamento dos serviços. – Serviços assistências com os recursos necessários para prestar os cuidados previstos nas suas tarefas. – Acesso e fornecimento da informação simples e segura aos utentes. – Informação sobre os utentes disponível. – Comunicação eficaz, cordial e humanizada com os utentes. – Utente devidamente encaminhado ao local de atendimento. – Documentação administrativa de aceitação registada, tramitada e arquivada. –	– Processamento da roupa na lavandaria. – Documentação no tratamento da roupa hospitalar. – Normativa de segurança, higiene e saúde nos processos de lavagem de roupa hospitalar. – Serviços de apoio na unidade sanitárias: Manutenção, Transportes e Parque de estacionamento. – Serviços de apoio na unidade sanitária: Vigilância e segurança da unidade. – Procedimentos gerais e documentação gerada na gestão dos serviços de apoio.

UC SSS035173261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão dos serviços assistências e auxiliares nas unidades sanitárias.

Informação complementar
Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 240 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com a experiência de trabalho hospitalar. O tempo total estimado para este módulo é de 80 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo

Justificação do módulo

No fim deste módulo, o estudante deve ser capaz de implementar rotinas operacionais para previsão e provisão de recursos necessários para funcionamento de serviços assistenciais e auxiliares nas unidades sanitáriase de aplicar técnicas de atendimento aos utentes e pacientes no desenvolvimento destos serviços.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática a implementar rotinas operacionais para previsão e provisão de recursos necessários para funcionamento de serviços assistenciais e auxiliares nas unidades sanitáriase de aplicar técnicas de atendimento aos utentes e pacientes no desenvolvimento destos serviços.

Resultado de Aprendizagem 1: Garantir o funcionamento do serviço de nutrição e dietética de modo a assegurar as condições que permitem seu pleno funcionamento. (Nº de horas estimado: 32 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre os padrões de qualidade no atendimento dos utentes doentes e familiares, familiares, aplicar técnicas de comunicação, presencial, telefónica ou outros meios para assegurar a compreensão e a qualidade da mensagem e aplicar as normas de confidencialidade da informação, garantindo a protecção dos dados pessoais dos utentes e doentes.

Resultado de Aprendizagem 2: **Analisar os procedimentos administrativos de admissão e atendimento aos utentes e doentes para organizar o acesso aos serviços e gerir a prestação de cuidados.** (Nº de horas estimado 32 horas). Os formandos abordam sobre: o Papel Vital da Nutrição Hospitalar; gestão de recursos humanos no serviço de nutrição, Controlo da qualidade e segurança alimentar; Gestão do stock de alimentos e consumíveis; Coordenação da produção de refeições e manutenção de equipamentos e instalações.

Resultado de Aprendizagem 3: Garantir o serviço de transportes e do parque de estacionamento de modo a assegurar as condições que permitem o pleno funcionamento dos serviços assistenciais e a coordenação com outros serviços. (Nº de horas estimado: 32 horas)**.** Os formandos devem aprenderem sobre o fluxo e a interdependência dos transportes na saúde, gestão de frota, funcionamento do parque de estacionamento, gestão de incidentes com recurso a ferramentas de gestão disponíveis.

Resultado de Aprendizagem 4: Participar no desenho e assegurar o cumprimento do plano de segurança da instituição monitorando o cumprimento das normas de segurança das pessoas e bens, as entradas e saídas de pessoas e bens e participando na evacuação em simulações de emergência e situações de caos. (Nº de horas estimado: 32 horas)**.** Os formandos devem aprenderem sobre o a complexidade da segurança em saúde; desenho de planos de segurança; normas e gestão em situações de crise e caos, coordenação intersectorial e manuseio de equipamentos e segurança.

Resultado de Aprendizagem 5: Garantir o funcionamento de outros serviços de apoio: jardinagem, morgue, costura, barbearia, oficinas, de modo a assegurar as condições que permitem o pleno funcionamento em coordenação com outros serviços. (Nº de horas estimado: 32 horas)**.** Os formandos devem aprenderem sobre a interdependência dos serviços de apoio; gestão de múltiplos serviços com especificidades diferentes; cumprimento de normas, coordenação inter-serviços, gestão orçamental básica.

Resultado de Aprendizagem 6: **Identificar as previsões de atendimento para cada um dos serviços assistenciais que permitam determinar os recursos necessários para seu funcionamento.** (Nº de horas estimado 25 horas). Os formandos identificam a estrutura e composição dos serviços assistenciais nas unidades sanitárias: consultas externas, enfermaria de adultos, enfermaria de pediatria, urgências, maternidade e sala de partos, bloco operatório, medicina, dor/ anestesia e outros, Analisam a estrutura e composição dos serviços auxiliares ao atendimento: laboratório, radiologia, banco de sangue, farmácia, serviço de Morgue e outros e identificam a estrutura, os organogramas e as relações dos serviços assistenciais e dos serviços auxiliares com outros serviços das unidades sanitárias.

Resultado de Aprendizagem 7: Assegurar a existência de materiais, consumíveis e MAMC necessários para o funcionamento dos serviços assistenciais e auxiliares, assim como a utilização eficaz dos mesmos. (Nº de horas estimado: 25 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre a documentação utilizada nos processos administrativos de gestão dos serviços auxiliares, descrever os procedimentos de provisão de materiais para reposição nas USs, descreve as exigências técnicas necessárias para definir as requisições de materiais e analisar os procedimentos de encaminhamento e acompanhamento das requisições, e da recepção diária de dietas para doentes e roupa hospitalar.

Resultado de Aprendizagem 8: Atender aos utentes e seus familiares conforme aos protocolos estabelecidos e de modo a contribuir para o tratamento humanizado que os serviços de saúde devem fornecer. (Nº de horas estimado: 30 horas)**.** Os formandos devem aprender a descrever os procedimentos de avaliação da eficácia na prestação do serviço de atendimento ao utente estabelecidos nos respectivos manuais, argumentar a necessidade de coordenação do serviço de admissão com os distintos serviços da US e por fim explicar os direitos dos utentes e as normas de confidencialidade e protecção de dados pessoais de utentes.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre: o Papel Vital da Nutrição Hospitalar; Gestao de recursos humanos no serviço de nutrição, controle da qualidade e segurança alimentar, gestão de stock de alimentos e consumíveis, gestão e produção de refeições e sobre coordenação de equipamentos e instalações.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre importância da Lavandaria Hospitalar; gestão da qualidade do processo de lavagem; gestão de stock de materiais; gestão e manutenção de equipamentos; sobre gestão de fluxo de roupa e norms de higiene e segurança.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre desafios do processo de interdependência dos transportes na saúde, gestão de frota de veículos, funcionamento do parque de estacionamento, sobre gestao de incidentes e uso de ferramentas de gestão.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre complexidade da segurança em saúde; Desenho de planos de segurança; gestão em situações de crise e caos e uso de equipamentos apropriados.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre interdependência dos serviços de apoio; gestão de múltiplos serviços com especificidades diferentes, sobre coordenaçao inter-seviçoss e gestão orçamental básica.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre: estrutura e composição dos serviços assistenciais nas unidades sanitárias: consultas externas, enfermaria de adultos, enfermaria de pediatria, urgências, maternidade e sala de partos, bloco operatório, medicina, dor/ anestesia e outros, estrutura e composição dos serviços auxiliares ao atendimento: laboratório, radiologia, banco de sangue, farmácia, serviço de Morgue e outros e estrutura, os organogramas e as relações dos serviços assistenciais e dos serviços auxiliares com outros serviços das unidades sanitárias.

Resultado de Aprendizagem 7

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre os procedimentos de provisão de materiais para reposição nas USs, técnicas necessárias para definir as requisições de materiais, procedimentos de encaminhamento e acompanhamento das requisições, e da recepção diária de dietas para doentes e roupa hospitalar

Resultado de Aprendizagem 8

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre Serviço de admissão e atendimento nas instituições de saúde; Funções e características, etapas de um processo de admissão e atendimento: recepção, preenchimento de documentos e/ou lançamento de dados em aplicativo informático, informações e orientações, agenda e programação de consultas, provas de diagnóstico ou ingressos, cobrança de taxas, perfil do profissional de atendimento

competências e habilidades pessoais e emocionais e tipologia dos utentes/doentes e familiares. Factores que influenciam no seu comportamento: perfil pessoal, nível cultural, nível social, barreiras sociais até a enfermidade, atitudes pessoais frente a situações desconhecidas, e outras.

Resultados de Aprendizagem 1, 2,3, 4,5,6,7 e 8

Os resultados de aprendizagem nesta unidade de competências devem ser avaliados através de um relatório submetido pelo formando que deve incorporar detalhes do trabalho diário registados no diário durante o decurso do estágio. Este relatório deve usar os formulários a ser entregues pelo formador e não deve ter mais que 2000 a 2500 palavras.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências bibliográficas

1. CASTILHO, V.; LEITE, M. M. J. A administração de recursos materiais na enfermagem. In: KURCGANT, P. (Coord.) Administração em enfermagem. São Paulo, EPU, 1991.
2. FONSECA, M. das G. Administração de materiais em enfermagem. Juiz de Fora, EEUFJF/Depto EBA, 1995.
3. PATERNO, D. A administração de materiais no hospital: compras, almoxarifado e farmácia. São Paulo, CEDAS,1990.

3.6. UC SSS035174261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão administrativa de implementação de normas de Biossegurança e risco laborais.

Título da Unidade de Competência:	Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão administrativa e segurança.		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de coordenar as actividades administrativas para implementação das normas de segurança e prevenção de riscos laborais, prevenção e controlo de infecções (PCI) e de cuidados do meio ambiente.			
Código:	UC SSS035174261	**Nível do QNQP**	Médio 5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão de Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	
1. Garantir o funcionamento dos serviços de higiene e limpeza de modo a assegurar as condições que permitem o pleno funcionamento dos serviços assistenciais e a implementação dos protocolos de PCI.	a. Prevê as necessidades de recursos (humanos, matérias e de equipamento) e assegura o aprovisionamento dos meios necessários para o funcionamento do serviço. b. Organiza as actividades de limpeza e higiene do serviço ou sector de acordo as necessidades e às características especificas de cada área. c. Organiza a limpeza do quarto do doente que sai de alta seguindo os procedimentos estabelecidos. d. Organiza e assegura a limpeza específica nas áreas de alto risco (bloco operatório, cuidados intensivos, sala de partos, laboratório, casas de banho…), adequado às características de cada sector. e. Garante e selecciona os meios e produtos de limpeza mais adequadas para cada procedimento de limpeza. f. Monitora que os funcionários do sector de limpeza conheçam os procedimentos e uso dos meios aplicados em cada sector. g. Controla o estado e consumo dos materiais e produtos de limpeza, de modo a fornecer informação precisa para	Esta competência prepara o estudante para ser um pilar fundamental na segurança do paciente e do pessoal, pois a higiene e limpeza são a primeira linha de defesa contra as infecções hospitalares. O formando aprenderá a: • Compreender a Importância Estratégica da Higiene Hospitalar; • Gerir Recursos Humanos; • Implementar e Monitorizar Protocolos de PCI (Prevenção e Controlo de Infeções); • Gerir o *Stock* de Materiais de Limpeza; • Assegurar a Manutenção de Equipamentos e Instalações; • Gerir Resíduos Hospitalares; • Promover a Formação Contínua; • Coordenar com Outros Serviços.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	
	determinar as necessidades de aprovisionamento. h. Verifica a qualidade da limpeza realizada e o cumprimento das normas de PCI ou bio-segurança por parte dos trabalhadores do sector na sua realização. i. Elabora relatórios periódicos das incidências no âmbito da higiene e limpeza na US para apoiar a implementação das normas de PCI.	
2. Garantir o funcionamento dos serviços de tratamento de lixos de modo assegurar as condições que permitem o pleno funcionamento dos serviços assistenciais e a implementação dos protocolos de PCI.	a. Prevê as necessidades de recursos (humanos, matérias e de equipamento) e assegura o aprovisionamento dos meios necessários para o funcionamento do serviço. b. Assegura que os trabalhadores do sector de limpeza conheçam os distintos tipos de resíduos, consequência da actividade sanitária. c. Explica aos trabalhadores do sector de limpeza os protocolos de gestão dos diferentes tipos de resíduos. d. Organiza e garante a recolha de lixos, seu transporte e tratamento dentro dos parâmetros de salubridade definidos para o efeito. e. Preenche e mantêm actualizados e atempadamente os documentos e registos associados à gestão de lixos e de limpeza para assegurar a coordenação e a transmissão de informação aos outros serviços. f. Elabora relatórios periódicos das incidências no âmbito do tratamento de lixos na US para apoiar a implementação das normas de PCI.	Esta competência prepara o estudante para ser o responsável pela gestão segura e eficaz dos resíduos, um dos maiores desafios e maiores fontes de risco em ambientes de saúde. O formando aprenderá a: • Compreender os Tipos de Resíduos Hospitalares; • Dominar os Protocolos de PCI para Resíduos; • Assegurar a Utilização de Equipamentos de Protecção Individual; • Gerir Recursos humanos e materiais; • Lidar com Situações de Risco; • Colaborar com Outros Serviços.
3. Prover condições materiais e de consumíveis que permitam a	a. Realiza actualizações periódicas para os trabalhadores sobre os tipos de riscos associados à actividade sanitária nos diferentes serviços.	Esta competência prepara o estudante para ser o agente facilitador de um ambiente de trabalho seguro e livre de infecções, protegendo tanto o pessoal

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	
implementação das normas de prevenção de riscos e controle de infecções (PCI) no âmbito da saúde ocupacional que determinam um ambiente seguro para os funcionários e utentes.	b. Identifica os potenciais riscos específicos da instituição com a finalidade de colaborar na elaboração de planos preventivos de riscos laborais. c. Participa na definição, implementação, execução e controlo do plano de prevenção de riscos laborais da instituição. d. Verifica a adequação das condições de ordem higiénica e manutenção geral de modo a garantir um ambiente agradável e seguro na instituição. e. Garante a existência dos equipamentos de protecção individual (EPI) e os meios necessários para o cumprimento das normas de PCI e prevenção de riscos laborais. f. Monitora os processos e a correcta utilização de EPIs e meios que asseguraram a bio-segurança nas USs. g. Controla a segurança das instalações da central de vapor e de esterilização garantindo a manutenção preventiva e correctiva que possibilite seu funcionamento para esterilização de equipamentos, materiais e roupas.	da saúde quanto os pacientes. O formando aprenderá a: • Compreender os Riscos Ocupacionais em Saúde; • Compreender os conceitos de (assepsia, antissepsia, Limpeza; Descontaminação); • Esterilização: (processos químicos, físicos e físicos-químicos); • Cuidados gerais a ter na esterilização; • Tipo de material à esterilização: (metal, vedro, roupa, etc.,) • Tempo e processo de Esterilização adequado; • Biossegurança; • Identificar e Prover Materiais e Consumíveis de Segurança; • Assegurar a Implementação das Normas de Prevenção de Riscos e controlo de infecções (PCI); • Normas de biossegurança, incluindo processos de (Esterilização Descontaminação e limpeza); • Materiais necessários para manutenção da Biossegurança; • Normas e Material de Esterilização; • Controlar o *Stock* e a Qualidade dos Materiais; • Coordenar com Outros Serviços.
4. Participar na gestão de acidentes de trabalho e surtos institucionais de modo a manter um ambiente seguro para os funcionários e utentes.	a. Assegura a aplicação das normas de intervenção em casos de acidentes laborais. b. Propõe medidas preventivas e correctivas para prevenir novos acidentes laborais. c. Zela para que sejam realizados exercícios de simulação e assegura a implementação das medidas preventivas	Esta competência prepara o estudante para ser um elemento chave na prevenção e resposta a eventos adversos, protegendo a saúde e a segurança de todos na instituição. O formando aprenderá a: • Compreender os Acidentes de Trabalho no Contexto da Saúde;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	
	e os protocolos de emergência e evacuação para que funcionários e utentes possam agir em caso de emergência e primeiros socorros. d. Elabora relatórios de contingências na prevenção de riscos y acidentes laborais acontecidos na USs para apreciação pelos superiores hierárquicos e tomada de decisões.	• Compreender Surtos Institucionais; • Participar na Prevenção; • Actuar na Gestão de Acidentes de Trabalho; • Actuar na Gestão de Surtos Institucionais; • Manter um Ambiente Seguro; • Colaborar com Equipas Especializadas.
5. Promover a aplicação de cuidados de protecção meio ambiental nas actividades da instituição cumprindo a legislação ambiental aplicável.	a. Zela para a integração das instalações da instituição no ambiente cumprindo as regras e normas legisladas de protecção do médio ambiente. b. Da pareceres para que a selecção dos equipamentos, materiais e outros seja de acordo com critérios de cuidado ambiental. c. Zela para que a utilização das fontes de energia seja eficiente de modo a garantir a sua rentabilidade. d. Garante que a poluição e resíduos produzidos pela instituição sejam geridos de acordo com a sua produção e as normas de protecção ambiental existentes.	Esta competência prepara o estudante para ser um agente de sustentabilidade e conformidade ambiental. O formando aprenderá a: • Compreender o Impacto Ambiental da Saúde; • Conhecer a Legislação Ambiental Aplicável; • Identificar e Promover Boas Práticas; • Sensibilizar e Capacitar o Pessoal; • Monitorar e Reportar Desvios; • Colaborar com Outros Serviços.

Evidências Requeridas

Evidências	
De produto e desempenho	**De conhecimento**
– Instituição limpa e cumprindo as normas de limpeza e higiene de acordo às características de cada serviço ou sector. – Realizado o tratamento dos diferentes tipos de resíduos da instituição de acordo ás necessidades de segurança e normas de protecção do médio ambiente. – Existência de condições e recursos para aplicar as normas de PCI e prevenção de riscos laborais nos serviços assistenciais. – A instituição participando na protecção do seu entorno e médio ambiente em geral.	– Normas de bio-segurança: Protecção e Controlo das Infecções (PCI). – Prevenção das infecções para os trabalhadores de saúde e para os utentes/doentes. – Limpeza, desinfecção e esterilização. – Recolha, transporte e tratamento de resíduos e lixos. – Normativa de riscos laborais e acidentes de trabalho. – Trabalho e saúde. – Riscos laborais e prevenção. – Planos preventivos de riscos laborais.

– Relatórios de situação de prevenção de riscos e PCI. –	– Medidas de prevenção e protecção nas instituições de saúde. – Cultura de prevenção de riscos e acidentes laborais nas unidades sanitárias. –

.

UC SSS035174261 ET6 - Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de risco laboral e biossegurança em ambiente hospitalar.

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 90 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com a experiência de trabalho hospitalar. O tempo total estimado para este módulo é de 160 horas, incluindo 10 horas de contacto directo (10h de aulas teóricas e 60 horas na administração hospitalar e 20 horas de trabalho individual).

Justificação do módulo

Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de gestão de instituições de saúde, de modo a desenvolver competências práticas, habilidades de liderança e tomada de decisão na gestão hospitalar. Esta experiência vai permitir que os formandos tenham contacto com a administração hospitalar, contribuindo para o bom funcionamento das instituições de saúde e, consequentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos pacientes.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem sobre acção profissional de Administração Hospitalar e segurança, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de liderança e tomada de decisão na gestão hospitalar.

Resultado de Aprendizagem 1: **Garantir o funcionamento dos serviços de higiene e limpeza de modo a assegurar as condições que permitem o pleno funcionamento dos serviços assistenciais e a implementação dos protocolos de PCI** (Nº de horas estimado 20 horas). Os formandos devem aplicar conhcimentos sobre estratégica da higiene hospitalar; gestão de recursos humanos, monitoria e protocolo de PCI (Prevenção e Controlo de Infeções); gestão de stocks de materiais de limpeza, manutenção de equipamentos e instalações, gestão de resíduos hspitalares e formação contínua.

Resultado de Aprendizagem 2: Garantir o funcionamento dos serviços de tratamento de lixos de modo assegurar as condições que permitem o pleno funcionamento dos serviços assistenciais e a implementação dos protocolos de PCI. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre: tipos de resíduos hospitalares, protocolos de PCI para resíduos, equipamento de protecção individual, gestão de recursos humanos e materiais e sobre situações de riscos.

Resultado de Aprendizagem 3: Prover condições materiais e de consumíveis que permitam a implementação das normas de prevenção de riscos e de PCI no âmbito da saúde ocupacional que determinam um ambiente seguro para os funcionários e utentes. (Nº de horas estimado: 15 horas). Os formandos devem aprender sobre: riscos ocupacionais em saúde; materiais e consumíveis de seguança, normas de prevençaão de riscos e PCI e, gestão de stock e qualidade dos materiais.

Resultado de Aprendizagem 4: Participar na gestão de acidentes de trabalho e surtos institucionais de modo a manter um ambiente seguro para os funcionários e utentes.. (Nº de horas estimado: 20 horas). Os

formandos devem aprender sobre: Acidentes de trabalho no contexto da saúde, surtos institucionais e prevenção, gestão de acidentes de trabalho e segurança de ambiente de trabalho.

Resultado de Aprendizagem 5: Promover a aplicação de cuidados de protecção do meio ambiental nas actividades da instituição cumprindo a legislação ambiental aplicável (Nº de horas estimado: 15 horas). Os formandos devem aprender sobre: Impacto ambiental na saúde; lesgilação ambiental favorável e sensibilização e capacitação do pessoal.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre importância estratégica da higiene hospitalar, gestão de recursos humanos, monitoria e protocolo de PCI (Prevenção e Controlo de Infeções); gestão de stocks de materiais de limpeza, manutenção de equipamentos e instalações, gestão de resíduos hospitalares e formação contínua.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre resíduos hospitalares, protocolos de PCI para resíduos, equipamento de protecção individual, gestão de recursos humanos e materiais e sobre situações de riscos.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre riscos ocupacionais em saúde; materiais e consumíveis de seguança, normas de prevençaão de riscos e PCI e, gestão de stock e qualidade dos materiais.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre acidentes de trabalho no contexto da saúde, surtos institucionais e prevenção, gestão de acidentes de trabalho e segurança de ambiente de trabalho.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre: Impacto ambiental na saúde; lesgilação ambiental favorável, sensibilização e capacitação do pessoal.

Resultados de Aprendizagem 1, 2, 3, 4 e 5

Os resultados de aprendizagem nesta unidade de competências devem ser avaliados através de um relatório submetido pelo formando que deve incorporar detalhes do trabalho diário registados no diário durante o decurso do estágio. Este relatório deve usar os formulários a ser entregues pelo formador e não deve ter mais que 2000 a 2500 palavras.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Referências bibliográficas

1. ALMEIDA, L. L. (2018). Gestão de serviços de saúde: Teoria e prática. Editora Atlas.

2. ANDRADE, S. M., & PEREIRA, L. R. (2016). Administração hospitalar: Fundamentos e práticas. Editora FGV.

3. BRASIL, M. (2020). Gestão de qualidade em saúde: um enfoque estratégico. Editora Manole.

4. CAMPOS, C. E. M. (2017). Administração hospitalar e saúde pública. Editora UnB.

5. CARVALHO, A. R. S. (2019). Gestão de processos e inovação nos serviços de saúde. Editora Senac São Paulo.

6. FELDMANN, D. A. (2015). Panejamento estratégico em hospitais: Do diagnóstico à implementação. Editora Atlas.

7. GARRIDO, M. A. (2018). Administração de sistemas de saúde: Fundamentos e práticas. Editora Rio de Janeiro.

Material de Leitura Complementar

1. LIMA, L. S., & RIBEIRO, R. A. (2017). Gestão de recursos humanos no setor hospitalar. Editora Editus.

2. MACHADO, E. J. (2020). Gestão financeira hospitalar: Práticas e desafios. Editora Campus.

3. MARTINS, S. A., & SOARES, P. S. (2021). Gestão hospitalar: Aspectos teóricos e práticas no dia a dia das organizações de saúde. Editora Elsevier.

4. PEREIRA, C. T. (2016). Gestão de qualidade em hospitais: Modelos e resultados. Editora Atlas.

5. SILVA, A. C., & MORAES, C. M. (2018). Organização e gestão de hospitais: Aspectos administrativos e clínicos. Editora Guanabara Koogan.

© **Copyright ANEP 2026**

3.7. UC SSS035175261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de relações multissectoriais e comunitárias

Título da Unidade de Competência:	Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de relações multissectoriais e comunitárias		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de promover as relações entre as unidades sanitária e a comunidade permitindo o envolvimento desta na resolução dos problemas de saúde.			
Código:	UC SSS035175261	**Nível do QNQP**	Médio 5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão de Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	
1. Participar no reconhecimento da área de saúde identificando as características e as necessidades das comunidades no âmbito da saúde.	a. Identifica as características populacionais, incluindo líderes comunitários e membros de comités ligados a aspectos da saúde que caracterizam à comunidade. b. Participa na identificação dos determinantes de saúde que condicionam o perfil sanitário da comunidade. c. Participa na identificação e registar, junto com a comunidade, as necessidades existentes no âmbito da saúde. d. Elabora e difunde periodicamente relatórios das características e necessidades identificadas com as comunidades de forma a orientar e apoiar o desenho de planos de actividades no âmbito da saúde comunitária.	Esta competência prepara o estudante para ser um elemento ativo na compreensão do contexto de saúde local. O formado aprenderá a: • Compreender a Importância do Conhecimento da Comunidade; • Identificar e Utilizar Fontes de Informação; • Conduzir Actividades de Reconhecimento no Campo; • Identificar Necessidades de Saúde; • Informar a Planificação de Serviços.
2. Estabelecer e manter a ligação com a comunidade de modo a melhorar aderência da população aos serviços prestados pelo SNS.	a. Mantêm contacto periódico com os líderes comunitários de modo a mantê-los actualizados e ouvir suas propostas sobre o funcionamento da US. b. Cria e mantêm o contacto com os comités de saúde de forma que os seus membros fiquem actualizados nas mensagens de educação sanitária a serem difundidas na comunidade.	Esta competência prepara o estudante para ser um construtor de pontes entre o sistema de saúde e a população. O formando aprenderá a: • Compreender a Essência da Conexão Comunitária; • Identificar e Envolver Lideranças Comunitárias;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	
	c. Organiza a participação de membros dos comités de saúde em actividades de apoio aos utentes nas USs, de modo a melhorar seu envolvimento na gestão da US.	• Utilizar Estratégias de Comunicação Adaptadas; • Promover a Saúde de Forma Participativa; • Colectar *Feedback* da Comunidade; • Actuar como Mediador.
3. Organizar e monitorar acções nas comunidades que melhorem os conhecimentos sobre os condicionantes da saúde e acções individuais e colectivas de promoção da saúde.	a. Participa na elaboração dos planos de actividades de saúde comunitária. b. Define os recursos necessários para as actividades previstas assim como a forma da participação comunitária. c. Acompanha a implementação das acções promovendo a liderança dos membros dos comités de saúde. d. Recolhe e organiza a informação derivada das actividades realizadas e elabora os relatórios pertinentes para apreciação.	Esta competência prepara o estudante para ser um catalisador de mudança de comportamento e de melhoria da saúde a nível local. O formando aprenderá a: • Compreender os Condicionantes da Saúde; • Planificar Acções de Promoção da Saúde; • Organizar e Executar Acções nas Comunidades; • Monitorar e Avaliar as Acções; • Promover Ações Individuais e Colectivas; • Colaborar com Parceiros.
4. Promover a participação das pessoas em actividades de prevenção e promoção da saúde.	a. Garante que a convocatória das actividades a serem desenvolvidas a nível comunitário é enviada atempadamente, de forma que permita a máxima divulgação e participação. b. Zela que as actividades a implementar decorram em locais próximos e em horários de acordo com as actividades rotineiras da comunidade. c. Assegura a existência de todas as condições e meios necessários para implementação das actividades planificadas. d. Promove encontros periódicos de planificação das instituições comunitárias com a população de modo a fazer entender os objectivos das actividades bem como para motivar e sensibilizar na importância da participação.	Esta competência é indispensável para uma saúde pública eficaz e sustentável. Ela capacita o futuro profissional a ser um agente de transformação social, construindo pontes de confiança e empoderando as comunidades para que sejam protagonistas da sua própria saúde, resultando em maior adesão aos serviços do SNS e em melhores resultados de saúde a longo prazo, por isso lhe ajudará a: • Identificar e Superar Barreiras à Participação; • Utilizar Estratégias de Mobilização Comunitária; • Facilitar Processos Participativos; • Colaborar com a Equipa de Saúde; • Monitorar e Celebrar a Participação;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	
	e. Garante a realização de encontros de avalização pós implementação das actividades que permitam dar retorno à comunidade dos resultados atingidos e receber as sugestões para novas acções.	

Evidências Requeridas

Evidências	
De produto e desempenho	**De conhecimento**
– Existência de relações entre a comunidade e as unidades sanitárias. – Participação activa da comunidade na gestão da unidade sanitária. – Reconhecimento da área de saúde das comunidades de referencia da US. – Actividades educativas nas comunidades. – Convocatórias, notas, memorandos, cronogramas de actividades a nível comunitário e da comunidade na US.	– Envolvimento comunitário na gestão da saúde e nas USs. – Promoção da saúde e prevenção das doenças. – Comités comunitários de saúde. – Comités de co-gestão das unidades sanitária.

UC SSS035175261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de relações multissectoriais e comunitárias.

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 90 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com a experiência de trabalho hospitalar. O tempo total estimado para este módulo é de 90 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo

Justificação do módulo

Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais, descrever a estrutura e a prestação de serviços no Serviço Nacional de Saúde de Moçambique, analisar o processo do envolvimento comunitário para a saúde, participar na identificação das necessidades de saúde na mobilização comunitária e sua importância no envolvimento da comunidade na resolução dos problemas de saúde.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática sobre estrutura e a prestação de serviços no Serviço Nacional de Saúde de Moçambique, analisar o processo do envolvimento comunitário para a saúde, participar na identificação das necessidades de saúde na mobilização comunitária e sua importância no envolvimento da comunidade na resolução dos problemas de saúde.

Resultado de Aprendizagem 1: **Participar no reconhecimento da área de saúde identificando as características e as necessidades das comunidades no âmbito da saúde.** (Nº de horas estimado 25 horas). Os formandos devem aprender sobre: a importância do conhecimento da comunidade;o uso de fontes altenativos de comuncaçao; Estratégias de reconhecimento no campo; Identificação de necessidades de saúde e planificação;

Resultado de Aprendizagem 2: Estabelecer e manter a ligação com a comunidade de modo a melhorar aderência da população aos serviços prestados pelo SNS. (Nº de horas estimado: 25 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre: a essência da conexão comunitária; Lideranças comunitárias e estratégias de comunicação adaptadas e mediaçao socio-sanitária.

Resultado de Aprendizagem 3: Organizar e monitorar acções nas comunidades que melhorem os conhecimentos sobre os condicionantes da saúde e acções individuais e colectivas de promoção da saúde. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem compreenderem os condicionantes da saúde, aprendendo sobre planificação de acções de promoção da saúde, organização e execução de acções nas comunidades, monitoria e avaliação de ccções, promoção de acções individuais e colectivas.

Resultado de Aprendizagem 4: Promover a participação das pessoas em actividades de prevenção e promoção da saúde (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender a identificar e superar barreiras à participação, a utilizarem estratégias de mobilização comunitária, a facilitarem processos paticipativo, a desenvolverem estratégias de colaboração, monitoria e participação.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre a importância do conhecimento da comunidade; uso de fontes de informação; Actividades de reconhecimento no campo e sobre planificação de Serviços.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre conexão comunitária, lideranças comunitárias, estratégias de comunicação adaptadas, participação e mediação.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre principais condicionantes da saúde, acções de promoção da saúde, organização de acções nas comunidades e sobre monitoria e avaliação de acções individuais e colectivas.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre principais barreiras à participação, estratégias de mobilização comunitária e sobre dinâmicas de monitoria e participação comunitárias.

Resultados de Aprendizagem 1, 2 ,3 e 4

Os resultados de aprendizagem nesta unidade de competências devem ser avaliados através de um teste escrito-oral- pratico na presença do avaliador que deve incorporar detalhes sobre o saber fazer e saber estar na administração de uma unidade sanitária como administrador hospitalar.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1. MISAU. Política Nacional de Saúde. 2006.
2. MISAU. Regulamento de Hospitáis.
3. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Manual de Promoção de Saúde Comunitária 1 (estabelecimento do cenário). Massinga. 2011
4. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Manual de Promoção de Saúde Comunitária 2 (revelação dos determinantes de saúde). Massinga. 2011
5. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Manual de Promoção de Saúde Comunitária 3 (ligado a saúde e o desenvolvimento). Massinga. 2011
6. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Manual de Promoção de Saúde Comunitária 4 (melhoramento dos programas de saúde comunitária). Massinga. 2011
7. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Realizando o envolvimento comunitário 1 (elementos fundamentais do envolvimento comunitário). Massinga. 2011
8. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Realizando o envolvimento comunitário 2 (justificando a feitura do envolvimento comunitário). Massinga. 2011
9. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Realizando o envolvimento comunitário 3 (preparação para a práctica do envolvimento comunitário). Massinga. 2011
10. CENTRO DE FORMAÇÃO EM SAÚDE DE MASSINGA. Realizando o envolvimento comunitário 4 (envolvimento comunitária na práctica). Massinga. 2011
11. Conselho de Ministros de Moçambique. Regulamento da Lei 8/2003. I Série-Número 23, Boletim da República, 2º suplemento de 10 de Junho de 2005.
12. Lisa Howard-Grabman and Gail Snetro. How to mobilize communities for health and social change: Health Communication Partnership.
13. MARTINS, Helder ; Determinantes de Saúde, Maputo. CRDS, Texto de Formação do CRDS, Codigo, EPI Bloco 2, Problema 1,2,3 e 3-1 , 18/08/95.
14. MARTINS, Helder. Manual de Supervisão e avaliação para centros de Saúde, MISAU (Reeditado)
15. MISAU. Como trabalhar na comunidade. 2001.
16. MISAU. Estratégia Nacional para Promoção da Saúde. 2010.
17. MISAU. Manuais de formação dos APEs (Particpantes I-II-III / Faclitador 1-2-3). 2011.
18. MISAU/DNS. Estratégia de Envolvimento Comunitário. MISAU. 2004
19. PARETA, J. Saúde da Comunidade: Temas de medicina preventiva e social. Mc Graw-Hill

3.8. UC SSS035176261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão da qualidade e humanização nas unidades sanitárias

Título da Unidade de Competência:	Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão da qualidade nas unidades sanitárias		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de executar as actividades administrativas necessárias para a implementação dos procedimentos de gestão da qualidade e humanização dos cuidados de saúde nas unidades sanitárias.			
Código:	UC SSS035176261	**Nível do QNQP**	Médio 5
Campo:	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão de Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Apoiar a implementação do sistema de gestão de qualidade da instituição assegurando as condições administrativas necessárias e a participação dos funcionários.	a. Reconhece os objectivos do sistema de gestão de qualidade e humanização dos cuidados de saúde aplicáveis na instituição assim como aos responsáveis para sua implementação e seguimento. b. Assegura que os recursos necessários para atingir os objectivos de melhora da qualidade e humanização dos cuidados de saúde se adeqúem às necessidades. c. Colabora na definição dos procedimentos para a colheita de informação sobre a qualidade e humanização dos serviços prestados na instituição, incluindo a gestão de reclamações e sugestões. d. Difunde a importância da cultura da qualidade e humanização dos cuidados de saúde entre o pessoal ao seu cargo, instruindo-lhe nos objectivos e procedimentos de controlo de qualidade e humanização dos cuidados de saúde. e. Mantêm actualizada e divulga entre os funcionários a informação dos manuais de procedimentos do sistema de gestão de qualidade e humanização dos cuidados de saúde, fomentando sua participação na melhoria contínua.	Esta competência prepara o estudante para ser um agente de melhoria contínua e um defensor da excelência nos serviços de saúde. O formando aprenderá a: • Compreender o Sistema de Gestão de Qualidade; • Identificar e Prover Condições Administrativas; • Promover a Participação dos Funcionários; • Monitorar o Cumprimento dos Procedimentos; • Apoiar Auditorias e Acções de Melhoria; • Colaborar com a Liderança e a equipa de Qualidade

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	f. Comprova a aplicação dos procedimentos de controlo de qualidade e humanização os cuidados, elaborando os relatórios oportunos sobre resultados atingidos dentro de sua área de competência.	
2. Gerir as reclamações e sugestões apresentadas pelos utentes segundo os procedimentos e critérios estabelecido no sistema de controlo de qualidade, respeitando a legislação e as normas de protecção dos utentes.	a. Recebe com cordialidade e trata as reclamações dos utentes e da comunidade atendida com a maior celeridade possível prevista nos padrões definidos. b. Trata e resolve as reclamações dentro de sua área de competência de acordo com critérios uniformes, respeitando os procedimentos, as regras de protecção do consumidor e os critérios da instituição. c. Colabora com as áreas fora de sua competência na busca de soluções adequadas e de respostas em tempo oportuno para os reclamantes. d. Faz a monitorização e elabora relatórios sobre as reclamações e sugestões recebidas.	Esta competência prepara o estudante para ser um mediador e um agente de mudança, capaz de transformar o feedback dos utentes em oportunidades de melhoria. O formando aprenderá a: • Compreender a Importância das Reclamações e Sugestões; • Conhecer e Aplicar os Procedimentos do Sistema de Gestão de Qualidade; • Respeitar a Legislação e Normas de Proteção dos Utentes; • Desenvolver Habilidades de Comunicação e Resolução de Conflitos; • Colaborar com a Equipa de Qualidade.
3. Participar no processo de análise dos dados obtidos no sistema de gestão de qualidade de modo a identificar e corrigir as anomalias na prestação de serviços e avaliar as áreas de melhoria.	a. Colheita dados de funcionamento dos diferentes serviços da unidade de saúde tendo em conta os manuais de procedimentos em uso. b. Identifica, a partir da informação recolhida, as anomalias existentes no funcionamento dos serviços com vista a determinar suas causas e propor possíveis acções preventivas ou correctivas. c. Elabora relatórios com a informação obtida e processada para os seus superiores hierárquicos e os serviços implicados, de forma a apoiar a tomada de decisão sobre acções de mudança e melhoria.	Esta competência prepara o estudante para ser um contribuinte activo na tomada de decisões baseadas em dados, promovendo a eficiência e a excelência. O formando aprenderá a: • Compreender a Importância da Análise de Dados; • Identificar Fontes de Dados da Qualidade; • Participar na Recolha e Organização dos Dados; • Aplicar Ferramentas Básicas de Análise de Dados;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	d. Acciona medidas preventivas e correctivas sobre as anomalias identificadas dentro de suas áreas de competência. e. Avalia periodicamente as medidas accionadas e elabora o respectivo relatório das acções de melhoria de sua responsabilidade implementadas.	• Identificar Anomalias e Problemas Recorrentes; • Contribuir para a Implementação de Ações Correctivas e Preventivas; • Colaborar com a Equipa de Qualidade.

Evidências Requeridas

Evidências	
De produto e desempenho	**De conhecimento**
– Programação e controlo, ao seu nível, das acções e responsabilidades dentro do plano de gestão de qualidade. – Existência dos recursos necessários para implementar o sistema de gestão de qualidade. – Inquéritos internos e externos e inquéritos do grau de satisfação dos utentes. – Participação na adaptação do sistema de gestão da qualidade às características da instituição. – Desenho de instrumentos para o seguimento do sistema de gestão da qualidade. – Aplicação de boas práticas processionais. – Registos dos procedimentos e resultados do seguimento realizado dos indicadores de controlo da qualidade. – Documentação procedente da implementação de acções preventivas e correctivas.	– Sistema de gestão da qualidade nas unidades sanitárias. – A cultura da qualidade. – Manuais de procedimentos do sistema de gestão de qualidade. – Instrumentos necessários para medir e documentar o sistema de gestão da qualidade. – Anomalias na prestação de serviços e áreas de melhoria. – Tratamento das reclamações e sugestões no sistema da qualidade.

UC SSS035176261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão da qualidade e humanização nas unidades sanitárias.

3.9.1. Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 80 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospilar. O tempo total estimado para este módulo é de 80 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo

Este módulo é desenhado para permitir que os formandos no fim deste módulo sejam capazes de realizar as actividades administrativas necessárias para a implementação do sistema de gestão da qualidade nas unidades sanitárias.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática sobre atendimento e admissão nas unidades sanitárias e instituições de saúde, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de liderança e tomada de decisão no processo de admissão, atendimento e informação aos utentes nas instituições de saúde de acordo aos parâmetros de qualidade padronizados.

Resultado de Aprendizagem 1: Apoiar a implementação do sistema de gestão de qualidade da instituição assegurando as condições administrativas necessárias e a participação dos funcionários**.** (Nº de horas estimado 30 horas). Os formandos devem apenderem sobre sistema de gestão de qualidade, sobre gestão administrativa, sobre monitoria, auditoria, liderança e qualidade.

Resultado de Aprendizagem 2: Gerir as reclamações e sugestões apresentadas pelos utentes segundo os procedimentos e critérios estabelecido no sistema de controlo de qualidade, respeitando a legislação e as normas de protecção dos utentes**.** (Nº de horas estimado: 30 horas)**.** Os formandos devem aprenderem a importância das reclamações e sugestões, aprenderem a aplicar procedimentos do sistema de gestão de qualidade, a respeitarem a legislação e normas de proteção dos utentes e estratégias de comunicação e resolução de conflitos;

Resultado de Aprendizagem 3: Participar no processo de análise dos dados obtidos no sistema de gestão de qualidade de modo a identificar e corrigir as anomalias na prestação de serviços e avaliar as áreas de melhoria**.** (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender a fazer análise de dados, a identificar fontes de dados da qualidade, a organizar dados e desenvolver espírito de colaboração.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre sistema de gestão de qualidade, provisão de condições administrativas, sobre procedimentos administrativos, monitoria, audtoria e liderança.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre a importância das reclamações e sugestões, sobre procedimentos do sistema de gestão de qualidade, sobre normas de proteção dos utentes e estratégias de resolução de conflitos.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre importância da análise de dados, sobre fontes de dados de qualidade, sobre organização dos dados e sobre a implementação de acções correctivas e preventivas na garantia de qualidade.

Resultados de Aprendizagem 1, 2 e 3.

Os resultados de aprendizagem nesta unidade de competências devem ser avaliados através de um teste escrito-oral- pratico na presença do avaliador que deve incorporar detalhes sobre o saber fazer e saber estar na administração de uma unidade sanitária como administrador hospitalar.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

- Boletim da República de Moçambique (18 de Março de 2009). Diploma Ministerial 45/2009: Estatuto Geral dos Hospitais.

- Boletim da República de Moçambique (18 de Fevereiro de 2004). Diploma Ministerial 40/2004: Regulamento Geral dos Hospitais.
- MISAU. Maputo 2012. Manual de Qualidade Assistencial.
- MISAU. Maputo - Abril de 2011. Estratégia Nacional para a Melhoria da Qualidade e Humanização dos Cuidados de Saúde, 2011 a 2014.
- MISAU, Direcçao Nacional de Assistência Médica. Maputo, Junho de 2012. Manual de Indicadores de Desempenho Hospitalar.
- MISAU. Maputo, Julho 2008. Guia de implementação da Enfermaria Modelo.

3.9. UC SSS035177261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de processos administrativos e comunicação

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de processos administrativos e comunicação.		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve gerir e organizar os processos administrativos, incluindo as comunicações internas e externas para responder de forma rápida e eficaz às solicitações e optimizar a circulação de informações.			
Código:	UC SSS035177261	**Nível do QNQP**	Médio 5
Área:	Práticas Técnico-Profissionais	**Sub-área:**	Admnistração
Data de Registo:		**Data de Revisão de Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
1. Organizar e redigir todo tipo de documentos administrativos, relatórios e outros necessários na gestão administrativa.	**a.** Redige todo tipo de documentos administrativos (ofícios, notas, actas, propostas, memorandos, despachos, avisos, relatórios e outros) legalmente instituídos. **b.** Recolhe os dados correspondentes às actividades (assistenciais, de formação, financeiras, etc.) realizadas nas diferentes secções, sectores e serviços da instituição para elaboração de relatórios e outros. **c.** Redige relatórios com as informações recolhidas e seguindo os padrões definidos para elaboração de relatórios. **d.** Encaminha os relatórios, memorandos e outros às instâncias estabelecidas para parecer e/ou tomada de decisão. **e.** Prepara o expediente para o despacho assegurando a junção de todos os suportes necessários.	Esta competência prepara o estudante para ser um comunicador claro e um organizador metódico, essencial para o fluxo de informação institucional. O formando aprenderá a: • Compreender a Importância da Documentação Administrativa; • Dominar os Diferentes Tipos de Documentos Administrativos; • Estruturar e Redigir Relatórios; • Aplicar Técnicas de Redação Eficaz; • Organizar e Arquivar Documentos; • Utilizar Ferramentas de Escritório;
2. Divulgar entre os funcionários e utentes as comunicações internas e externas e todos tipos de	**a.** Assegura a correcta distribuição de toda comunicação interna e externa para dar acesso à informação que o pessoal	Esta competência é indispensável para a coordenação e o bom funcionamento de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o profissional de nível médio a

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
informações que assegurem o funcionamento eficaz da Instituição.	necessita para o desempenho de suas tarefas. **b.** Zela pela distribuição de manuais de procedimentos, tais como de qualidade, meio ambiente, prevenção de riscos no trabalho e outros para divulgação entre o pessoal. **c.** Actualiza periodicamente as informações de interesse geral para os funcionários e utentes, segundo os procedimentos estabelecidos pela organização. **d.** Garante a afixação nos quadros de informação e nos pontos de atenção dos utentes de toda a informação que lhes possa incumbir sobre o funcionamento da instituição e eventuais contingências, entre outras.	ser um comunicador eficaz, que assegura que a informação flua livremente e de forma clara, contribuindo para a eficiência operacional, a segurança do paciente e a satisfação de todos os envolvidos, por isso deverá: • Compreender a Importância da Comunicação Eficaz; • Identificar e Utilizar Canais de Divulgação; • Selecionar a Informação Relevante para Cada Público; • Assegurar a Oportunidade e Actualização da Informação; • Coordenar com Outros Serviços.
3. Assegurar que a correspondência é encaminhada e arquivada segundo os procedimentos definidos.	**a.** Garante que a correspondência recebida é registada e completa para seu encaminhamento. **b.** Faz triagem da correspondência recebida e encaminha para o destinatário respectivo, conforme o regulamento existente. **c.** Faz seguimento da entrega atempada da correspondência confirmando com seu destinatário a recepção. **d.** Garante que a resposta à correspondência recebida seja dada dentro dos prazos estabelecidos por lei. **e.** Assegura que a correspondência de saída tem os dados completos do destinatário e é registada e encaminhada atempadamente com o respectivo protocolo. **f.** Certifica-se de que toda a correspondência é arquivada segundo as normas existentes e aplicando os padrões de segurança e confidencialidade.	Esta habilidade garante que o formando apreenda o fluxo correcto da informação e a rastreabilidade dos documentos, que são cruciais para a eficiência operacional e a conformidade legal e durante o contacto com a realidade hospitalar deverá: • Compreender a Importância da Correspondência; • Dominar os Tipos de Correspondência; • Aplicar Procedimentos de Encaminhamento; • Implementar Procedimentos de Arquivamento; • Utilizar Ferramentas de Gestão.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
4. Garantir que as comunicações telefónicas e por via Internet e outros suportes das TICs, funcionem eficazmente de modo a responder às necessidades da Instituição.	**a.** Garante que a central de comunicações funciona em instalações seguras, climatizadas e com os meios de trabalho que possibilitam em todo momento a comunicação interna e com o exterior da instituição. **b.** Assegura que as comunicações sejam recebidas e encaminhadas para os respectivos destinatários, comprovando a sua correcta recepção quando necessário. **c.** Zela para que os funcionários da central de comunicações conheçam e respeitem as normas de atendimento protocolares internas e externas. **d.** Faz triagem das chamadas, se necessário, de acordo com as normas de segurança e confidencialidade estabelecidas. **e.** Zela para que o atendimento telefónico seja efectuado de acordo com as normas de cortesia existentes para a função publica, e aplicando, entre outros, amabilidade telefónico, entoação apropriada e clareza. **f.** Garante que todas as comunicações ocorridas na ausência dos destinatários sejam encaminhadas através dos mecanismos apropriados, tais como os blocos de recados. **g.** Garante a existência de ferramentas de segurança para as comunicações via Internet e a utilização desse meio de comunicação dentro das normas definidas. **h.** Certifica-se que o registo de comunicações se ajusta às normas existentes aplicando os padrões de segurança e confidencialidade. **i.** Assegura a disponibilidade e preenchimento das fichas de controlo da	Esta competência é essencial para a operacionalidade e a capacidade de resposta de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um gestor prático da comunicação, garantindo que as tecnologias funcionem sem falhas e apoiem eficazmente todas as actividades, desde a gestão diária até às situações de emergência, contribuindo para a segurança e a qualidade do cuidado ao paciente, esta oportunidade deve permiti-lo a: • Compreender a Criticidade das Comunicações; • Gerir Sistemas Telefónicos; • Assegurar a Conectividade à Internet; • Gerir Outros Suportes de TICs; • Responder às Necessidades da Instituição.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	utilização das ligações externas da instituição de forma a rentabilizar o uso dos recursos disponíveis. **j.** Avalia periodicamente o preenchimento das fichas de controlo de chamadas telefónicas.	
5. Gerir e organizar os arquivos de comunicações e expedientes administrativos aplicando as normas nacionais de organização arquivos na função pública, de forma a manter actualizada e acessível a informação.	**a.** Arquiva os expedientes de acordo ao classificador em vigor na função pública e ás características de cada sector. **b.** Garante o acesso à documentação arquivada e a respectiva segurança para evitar sua perda ou alteração. **c.** Monitora a vida útil dos arquivos de acordo à legislação vigente para eliminar os arquivos e pastas fora de uso, mediante o protocolo estabelecido e aplicando as normas de segurança e confidencialidade da informação.	Esta competência é indispensável para a organização, a eficiência e a conformidade legal de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o profissional de nível médio a ser um especialista em gestão da informação, garantindo que o conhecimento institucional seja preservado, actualizado e acessível, o que é fundamental para a prestação de serviços de saúde de qualidade e para a boa governação, permitindo que ele possa: • Compreender a Importância da Gestão de Arquivos; • Conhecer e Aplicar as Normas Nacionais de Arquivística na Função Pública; • Dominar Técnicas de Organização e Classificação; • Gerir Diferentes Tipos de Arquivos; • Manusear Diferentes Suportes Documentais; • Assegurar a Actualização e Acessibilidade da Informação; • Utilizar Ferramentas de Gestão de Arquivo; • Colaborar com Outros Serviços.
6. Organizar reuniões e eventos com vista a garantir o sucesso das actividades nos quais estão inseridos e a boa imagem da instituição.	**a.** Zela para que o evento ou a reunião se ajuste ao orçamento previsto garantindo os aspectos logísticos (material informativo, decoração do local, recursos tecnológicos, acolhimento, secretariado, refeições e outros) necessários.	Esta competência é fundamental para a comunicação, coordenação e reputação de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o profissional de nível médio a ser um organizador proactivo e detalhista, que assegura que todas as

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	b. Garante a elaboração, distribuição e verificação da recepção dos convites, se for da sua área de responsabilidade. **c.** Zela pelo registo de todos os participantes mediante fichas de controlo e presenças, visando a confirmação a participação dos mesmos. **d.** Garante aplicação das regras de protocolo e cerimonial de acordo com o tipo de evento ou reunião e as individualidades envolvidas. **e.** Cria as condições para atender às necessidades logísticas individuais dos participantes, tais como acomodação, refeições, transporte e outros, de modo a dar uma imagem de eficácia na organização. **f.** Assegura a provisão a todos os participantes da documentação de apoio, materiais e outros fornecidos para o evento ou reunião. **g.** Prevê, identifica e comunica aos responsáveis qualquer contingência nas reuniões ou eventos para que possa ser resolvida imediatamente. **h.** Garante a elaboração, envio de actas e relatório das reuniões ou eventos, para apreciação das instâncias competentes, e respectivo arquivo, se for da sua área de competência.	reuniões e eventos, grandes ou pequenos, sejam bem-sucedidos e contribuam para a boa imagem e o funcionamento eficaz da instituição de saúde. Nesta oportunidade o formando aprenderá a: • Compreender o Propósito das Reuniões e Eventos; • Dominar a Planificação de Reuniões; • Gerir a Organização de Eventos (maiores ou menores); • Assegurar a Boa Imagem da Instituição; • Coordenar com Outros Serviços/Departamentos.
7. Programar e organizar viagens/deslocações conforme o plano de actividades previsto para a viagem.	**a.** Elabora e submete a proposta de viagem à autoridade competente para aprovação. **b.** Contacta as agências de viagens para levantamento de informações para efeitos de programação e definição do itinerário e para obtenção do melhor preço e qualidade, usando as técnicas e meios de comunicação necessários.	Esta competência é fundamental para a mobilidade e a capacidade de actuação das instituições de saúde, especialmente em contextos onde as distâncias e as condições das vias podem ser desafiadoras. Ela capacita o formando a ser um gestor logístico e um suporte administrativo indispensável, garantindo que as equipas possam deslocar-se e desempenhar suas funções de forma eficaz e segura, onde

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de Aplicação
	c. Envia a proposta autorizada à área financeira para tramitação da passagem, ajudas de custo e outros gastos. **d.** Fornece aos participantes, com a devida antecedência, a informação sobre o destino da viagem e os requisitos de documentação pessoal, como validade do BI e passaporte, vistos, vacinação, tipo de moeda e outros, e, em caso de necessidade, prepara a documentação para a obtenção de vistos. **e.** Garante que sejam elaboradas as guias de marcha conforme os procedimentos institucionais estabelecidos. **f.** Contacta entidades do destino para confirmação de reservas, hotel, recepção, presença, documentação e outros fins, de modo a assegurar o êxito da missão. **g.** Controla toda a logística das viagens mediante a utilização de fichas de controlo (check-list), onde são registados os procedimentos executados e os documentos utilizados ou entregues. **h.** Garante que os participantes devolvam os canhotos das passagens aéreas e encaminha ao departamento financeiro com o respectivo relatório de viagem com vista a completar e encerrar o processo.	quer que sejam necessárias. Nesta oportunidade aprenderá a: • Compreender a Importância das Deslocações em Saúde; • Analisar o Plano de Atividades da Viagem; • Dominar a Programação e Logística de Viagens; • Gerir Imprevistos; • Coordenar com Outros Serviços/Entidades; • Manter Registos Detalhados.

Evidências Requeridas

Evidências	
De produto e desempenho	**De conhecimento**
– Documentos administrativos, relatórios e outros elaborados de acordo com os padrões estabelecidos. – Funcionários e utentes com conhecimento das informações necessárias para o funcionamento das instituições.	– Documentação administrativa em uso nas Instituições de Saúde de Moçambique – O arquivo documental. – Aplicativos informáticos para gestão de arquivos documentais.

– Correspondência e comunicações registadas, encaminhadas e arquivadas segundo as normas existentes. – Logística organizada eficaz e eficientemente para todo tipo de eventos, reuniões, viagens/ deslocações. – Uso de aplicativos informáticos de gestão documental.	– Gestão documental: acesso, guarda, actualização e recuperação da documentação arquivada. – Protecção de dados e conservação de documentos. – Planificação e organização de reuniões e eventos. – Planeamento e organização de viagens e deslocações. – Comunicações internas e externas nas instituições de saúde. – Técnicas de comunicação oral aplicadas às instituições de saúde. – Técnicas da comunicação escrita e gestão de correspondência nas instituições de saúde. – Gestão de correspondência nas instituições de saúde. – A comunicação por Internet. Redes de comunicação electrónica (Intra/Internet) – Técnicas de comunicação telefónica nas instituições de saúde. – Função de comunicação e atendimento ao utente/doente e familiares nas instituições de saúde. – Tipologia de utentes / doentes. – Técnicas de comunicação. – Gestão de doentes nas US. – Qualidade no atendimento aos utentes, doentes e familiares nas US. – Atendimento ás reclamações e a resolução de conflitos com doentes/utentes e familiares.

UC SSS035177261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de processos administrativos e comunicação

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 150 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospilar. O tempo total estimado para este módulo é de 150 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo

Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de gestão processos administrativos e comunicações em unidades sanitárias.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática sobre Atender processos administrativos e comunicações em unidades sanitárias, regras de procedimento administrativo para redacção, preenchimento e apresentação de documentos e formulários oficiais nas instituições públicas, sistemas de classificação e catalogação dos documentos, segundo o tipo de documento e as necessidades de actualização e acesso a informação neles contidas e técnicas de registo e arquivo de documentos.

Resultado de Aprendizagem 1: Organizar e redigir todo tipo de documentos administrativos, relatórios e outros necessários na gestão administrativa. (Nº de horas estimado 20 horas). Os formandos devem aprender a analisar diferentes tipos de documentos administrativos, a estruturar e redigir relatórios, a usar técnicas de redação eficaz, a organizar e rquivar documentos e a utilizarem ferramentas de escritório.

Resultado de Aprendizagem 2: Divulgar entre os funcionários e utentes as comunicações internas e externas e todos tipos de informações que assegurem o funcionamento eficaz da Instituição**.** (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender estratégias de **c**omunicação eficaz, a utilizar diferentes canais de divulgação, a actualizar informação e a cordena,cao multisectorial.

Resultado de Aprendizagem 3: Assegurar que a correspondência é encaminhada e arquivada segundo os procedimentos definidos**..** (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender a usar técnicas e tipos de correspondência, a aplicar prcedimentos de encainhamento, a implementar procedimentos de arquivamento e a usa ferramentas de gestão.

Resultado de Aprendizagem 4: Garantir que as comunicações telefónicas e por via Internet e outros suportes das TICs, funcionem eficazmente de modo a responder às necessidades da Instituição. (Nº de horas estimado: 25 horas)**.** Os formandos devem aprender a criticidade das comunicações, a gerir sistemas de telefónicos, a assegurar a conectvidade a internet e outros suportes de TICs.

Resultado de Aprendizagem 5: Gerir e organizar os arquivos de comunicações e expedientes administrativos aplicando as normas nacionais de organização arquivos na função pública, de forma a manter actualizada e acessível

a informação. (Nº de horas estimado: 25 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre gestão de arquivos, a aplicar normas nacionais de arquivística na função pública, a dominar técnicas de organização e classificação, a gerir diferentes tipos de arquivos, manusear diferentes tipos de arquivos e suportes documentais e, a utilizar ferramentas de gestão de arquivo.

Resultado de Aprendizagem 6: Organizar reuniões e eventos com vista a garantir o sucesso das actividades nos quais estão inseridos e a boa imagem da instituição**.**(Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender o propósito das reuniões e eventos, a usar técnicas de reuniões e a gerir planificação de reuniões;

Resultado de Aprendizagem 7: Programar e organizar viagens/deslocações conforme o plano de actividades previsto para a viagem..(Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre as necessidades das deslocações em saúde, a analisar um planos de viagem, a desencadear programação e logística de viagens, a gerir imprevistos.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre tipos de documentos administrativos, estrutura e técnicas de redação de relatórios, técnicas de arquivo de documentos e ferramentas de escritório.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre comunicação eficaz, canais de divulgação e coordenação multisectorial;

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre aplicar técnicas de organização e registo, relatórios e actas de eventos e reuniões frequentes nas US/Instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre a criticidade das comunicações, sistemas sistemas telefónicos e sobre gestão de conectividade à Internet;

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre gestão de arquivos, normas nacionais de arquivística na função pública, tcnicas de organização e classificação, tipos de arquivos e ferramentas de gestão de arquivo.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre reuniões e eventos, processo de planificação de reuniões e organização de eventos (maiores ou menores).

Resultado de Aprendizagem 7

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre procedimentos para deslocações em saúde, plano de actividades da viagem, programação e logística de viagens e gestão de imprevistos.

Resultados de Aprendizagem 1, 2 ,3, 4,5,6 e 7

Os resultados de aprendizagem nesta unidade de competências devem ser avaliados através de um teste escrito-oral- pratico na presença do avaliador que deve incorporar detalhes sobre o saber fazer e saber estar na administração de uma unidade sanitária como administrador hospitalar.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1. ABREU, M.; MARTINS, M. (2004). Guia prático de construção de textos. Lisboa: Edições Sebenta.
2. CAMPOS, A.; ESTEVES, M. (2000). Guia de correspondência comercial. Lisboa: Plátano, Ed. Técnicas.
3. CAMPOS, A.; ESTEVES, M. (2000). Guia de correspondência comercial. Lisboa: Plátano, Ed. Técnicas.
4. ESTRELA, Edite; SOARES, Maria; LEITÃO, Maria. (2003). Saber escrever – Saber Falar. Um Guia Completo para usar correctamente a língua portuguesa. Lisboa: Dom Quixote.
5. GOLD, M. (2008). Redacção Empresarial: Escrevendo com Sucesso na Era Da Globalização. Porto Alegre: Pearson.
6. GUEDES, J. (2001). Guia prático das comunicações formais – correspondência comercial e administrativa. Vila Nova de Gaia, Ed. Estratégias criativas DICO.
7. HAWTHORNE, J. (1998). Como fazer minutas e actas de reuniões. Lisboa: Edições CETOP.
8. MEDEIROS, João B.; HERNANDES, Sónia (2004). Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho. São Paulo: Editora Atlas.

3.10. UC SSS035178261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão financeira, contabilística e controlo da tesouraria nas instituições de saúde.

Título da Unidade de Competência:	Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão financeira, contabilística e controlo da tesouraria nas instituições de saúde.		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de realizar a gestão financeira, contabilística e o controlo da tesouraria nas instituições de saúde utilizando os procedimentos e aplicativos informáticos estabelecidos.			
Código:	UC SSS035178261	**Nível do QNQP**	5
Campo:	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão de Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	
1. Planificar e organizar a utilização dos recursos financeiros existentes para implementação dos planos de actividades estabelecidos.	a. Programa e organiza as operações económicas ligadas às actividades descritas nos planos em função do classificador económico. b. Propõe o reajuste necessário e a redistribuição das verbas para atribuição de fundos disponíveis a cada actividade, no caso de insuficiência financeira. c. Submete as propostas de planos de alocação de recursos financeiros. d. Garante que a execução orçamental seja realizada dentro do período estabelecido e respeitando as disposições legais. e. Monitora os custos e rendimento das actividades realizadas nos serviços de modo a ter informação do estado da execução orçamental e faz projecções das receitas e despesas para elaboração de planos e orçamentos.	Esta competência é essencial para a gestão sustentável e eficaz de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um gestor financeiro consciente e responsável, que assegura que os recursos limitados sejam utilizados de forma estratégica para implementar os planos de actividades e, consequentemente, melhorar a qualidade e o acesso aos serviços de saúde. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender a Importância da Gestão Financeira; • Analisar e Interpretar Planos de Actividades; • Estimar Custos; • Elaborar Orçamentos Detalhados; • Gerir a Alocação de Fundos; • Controlar o Fluxo de Caixa;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	
		• Preparar Pedidos de Fundos e Prestações de Contas; • Identificar Oportunidades de Economia; • Colaborar com a Contabilidade/Finanças.
2. Organizar e classificar os documentos derivados das operações de contabilidade, de modo a ter actualizada e acessível a informação necessária para a tomada de decisão.	a. Recebe os documentos contabilísticos das operações económicas verificando a sua validade e conformidade. b. Solicita, se necessário, os documentos derivados das operações econômico-financeiras objecto de registro contabilístico, aos serviços geradores dos mesmos. c. Classifica os documentos em função da sua natureza, contabilística e fiscal, para efeito de registo. d. Assegura que a documentação contabilística é arquivada em lugar seguro de acordo com as normas da instituição assim como das instruções. e. Garante que os princípios de segurança e confidencialidade das informações contidas nos documentos contabilísticos são respeitados durante todo o processo. f. Elabora os relatórios contabilísticos necessários e/ou requeridos para apreciação e tomada de decisão.	Esta competência é indispensável para a transparência, a responsabilidade e a gestão eficaz dos recursos financeiros de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um elo vital na cadeia financeira, garantindo que as operações contabilísticas sejam devidamente documentadas, organizadas e acessíveis, fornecendo a base sólida para decisões financeiras informadas e para o cumprimento das obrigações legais. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender a Importância dos Documentos Contabilísticos; • Identificar e Classificar os Tipos de Documentos Contabilísticos; • Aplicar Princípios de Organização e Arquivamento Contabilístico; • Assegurar a Actualização da Informação; • Garantir a Acessibilidade e Segurança da Informação; • Utilizar Ferramentas de Contabilidade (básico).
3. Realizar os registos contabilísticos e preparar os mapas financeiros de acordo com o regulamento aplicável e seguindo as	**a.** Realiza o registo das operações económico-financeiras da instituição nos livros contabilísticos regulamentados (livro de controlo orçamental, numerador de requisições externas, controlo bancário), de forma ordenada (movimentos	Esta competência é essencial para a integridade financeira e a eficácia da gestão de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um pilar da informação financeira, garantindo que os dados

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	
etapas e prazos estabelecidos para apoiar a gestão e a tomada de decisão.	debito/crédito) nas respectivas contas, de acordo com a natureza do documento. **b.** Garante que todos os livros contabilísticos são preenchidos devidamente e de acordo com os procedimentos administrativos em vigor. **c.** Insere os registos contabilísticos no aplicativo informático definido (e-SISTAFE), tendo em conta a natureza da transacção e dos documentos contabilísticos. **d.** Assegura que sejam utilizadas as ferramentas e os instrumentos contabilísticos definidos nas normas de gestão económica financeira existentes. **e.** Elabora os mapas financeiros (diários contabilísticos, balancetes e outros) e os remete para apreciação e tomada de decisão dos superiores hierárquicos, seguindo o procedimento estabelecido pela instituição. **f.** Verifica e controla os registos contabilísticos periodicamente em função do suporte documental, seguindo os procedimentos estabelecidos, para assegurar a fiabilidade das informações e detectar possíveis erros. **g.** Apresenta os processos contabilísticos aos superiores hierárquicos, seguindo os canais, prazos e formato estabelecidos para sua revisão e posterior autorização. **h.** Elabora e envia aos superiores os relatórios da situação financeira, económica e patrimonial seguindo o procedimento estabelecido, para apreciação, análise e tomada de decisão. **i.** Respeita durante todo o procedimento os princípios de segurança e confidencialidade da informação contida nos documentos contabilísticos.	contabilísticos sejam precisos, actualizados e apresentados de forma clara, o que é vital para a tomada de decisões estratégicas e para a boa governação dos recursos em saúde. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender a Base da Contabilidade Pública; • Conhecer o Regulamento Aplicável; • Realizar Registos Contabilísticos; • Preparar Mapas Financeiros Básicos; • Seguir Etapas e Prazos Estabelecidos; • Apoiar a Gestão e a Tomada de Decisão; • Utilizar Ferramentas Contabilísticas; • Colaborar com Auditorias.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	
	j. Garante que seja elaborada com clareza, exactidão e simplicidade toda a informação que deve conter um processo de prestação de contas.	
4. Monitorar que a cobrança das receitas obedeça todos os procedimentos que garantam o completo e total controlo da mesma e seu encaminhamento para os cofres do Estado.	**a.** Garante que o processamento da receita pública completa as três etapas definidas: lançamento, liquidação e cobrança. **b.** Mantêm identificadas e controladas as fontes de receitas nos diferentes serviços, monitoriza diariamente a cobrança e garantindo a aplicação das regras estabelecidas. **c.** Organiza a documentação necessária (recibos, talonários, livros de registo e outros) para a cobrança das receitas que permita manter actualizada a informação das entradas. **d.** Garante o registo nos suportes apropriados da receita arrecadada e o seu encaminhamento diário ao banco **e.** Zela para o cumprimento das obrigações contratuais de prestação de serviços (garantia bancária e outros) caso seja necessário.	Esta competência é indispensável para a boa governação, a gestão financeira responsável e a prevenção da corrupção em qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um fiscalizador atento e um guardião dos recursos públicos, assegurando que as receitas geradas pela instituição sejam geridas com a máxima integridade e transparência, em benefício da saúde da população e do Estado. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender a Origem e a Importância das Receitas; • Conhecer e Aplicar os Procedimentos de Cobrança e Controlo; • Implementar Medidas de Controlo e Prevenção de Fraudes; • Garantir o Encaminhamento para os Cofres do Estado; • Apoiar a Auditoria e a Tomada de Decisão;
5. Gerir os processos de pagamentos assegurando o cumprimento de todos os requisitos legais e financeiros aplicáveis.	**a.** Elabora o plano de tesouraria para obter informação da receita esperada e confrontar com a receita recebida **b.** Garante a existência de uma proposta devidamente fundamentada, com o valor do encargo e a rubrica orçamental que vai suportar, a existência de disponibilidades financeiras e a autorização de quem tem competência para tal, de modo a possibilitar a realização da despesa. **c.** Assegura o apuramento do valor da despesa a pagar e a emissão do pedido	Esta competência é indispensável para a saúde financeira e a credibilidade de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um administrador financeiro rigoroso e um garantidor da conformidade, assegurando que cada pagamento seja feito de forma legal, precisa e transparente, protegendo os recursos da instituição e do Estado.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	
	de libertação de fundos, verificando posteriormente que o pagamento é feito. **d.** Zela para que a despesa seja realizada nos prazos previstos pelo orçamento e respeitando as disposições legais. **e.** Zela para que realização da despesa autorizada tenha como suporte os respectivos documentos contratuais e a requisição emitida pela entidade competente. **f.** Assegura que a despesa pública só seja feita quando se verifiquem a sua inscrição no OE e estar incluída no Plano Operacional Anual (POA) do Sector da Saúde. **g.** Executa as etapas de encerramento dos processos administrativos e o registo completo dos mesmos utilizando os aplicativos informáticos de gestão financeira do Estado. **h.** Garante que todos os documentos de suporte da despesa constem no correspondente processo administrativo. **i.** Confere a validade dos documentos justificativos de todas as despesas assegurando seu arquivo posterior.	Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender a Importância e os Riscos dos Pagamentos; • Conhecer e Aplicar os Requisitos Legais e Financeiros; • Dominar os Tipos de Pagamentos; • Gerir o Ciclo do Processo de Pagamento; • Monitorar o Cumprimento de Prazos; • Colaborar com Auditorias.
6. Realizar a gestão e controlo da tesouraria para garantir que as receitas programadas sejam arrecadadas e encaminhadas de acordo com as normas em vigor.	**a.** Elabora o plano de tesouraria de forma a obter informação da receita esperada para confrontar com a receita recebida. **b.** Controla as contas bancárias e mensalmente verifica os mapas de reconciliação bancária e remete para o conhecimento dos superiores hierárquicos. **c.** Controla diariamente os livros de registo da venda de talonários para conferir as entradas e saídas de valores monetários em caixa. **d.** Mantêm actualizada informação da tesouraria e elabora os relatórios necessários e/ou requeridos.	Esta competência é indispensável para a saúde financeira e a credibilidade de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um gestor financeiro rigoroso e um garantidor da integridade, assegurando que os recursos financeiros sejam arrecadados, controlados e encaminhados de forma transparente e em total conformidade com as normas legais, protegendo o património da instituição e do Estado. Durante a experiência no campo aprenderá a:

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	
	e. Elabora processos de contas de despesas efectuadas.	• Compreender a Função da Tesouraria; • Conhecer as Normas em Vigor; • Gerir as Receitas Programadas; • Controlar o Fluxo de Caixa; • Assegurar o Encaminhamento das Receitas; • Implementar Controles Internos; • Apoiar a Gestão e a Tomada de Decisão;
7. Efectuar e controlar o fecho de caixa de acordo com os procedimentos do manual da instituição.	**a.** Realiza e controla a contagem do numerário, cheques e outros documentos de crédito ou débito de acordo com os procedimentos estabelecidos. **b.** Verifica a concordância entre a contagem do fecho de caixa e os registos feitos no livro de caixa e envia para controlo interno, visando a transparência da tesouraria. **c.** Justifica as anomalias nos documentos, cálculos ou outras seguindo os procedimentos da instituição. **d.** Realiza o fecho da caixa com integridade, responsabilidade, fiabilidade e confidencialidade.	Esta competência é indispensável para a saúde financeira e a credibilidade de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um gestor financeiro rigoroso e um garantidor da integridade, assegurando que os recursos financeiros sejam arrecadados, controlados e encaminhados de forma transparente e em total conformidade com as normas legais, protegendo o património da instituição e do Estado. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender a Função da Tesouraria; • Conhecer as Normas em Vigor; • Gerir as Receitas Programadas; • Controlar o Fluxo de Caixa; • Assegurar o Encaminhamento das Receitas; • Implementar Controles Internos; • Apoiar a Gestão e a Tomada de Decisão.
8. Auxiliar na análise da situação orçamental financeira e patrimonial para determinar o nível de execução do	a. Detecta e analisa a baixa execução orçamental e financeira e propõe possíveis medidas correctivas. b. Faz as projecções temporárias dos diversos orçamentos departamentais ou	Esta competência é indispensável para a governação e a gestão estratégica de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um analista de suporte e um

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	
financiamento da instituição de saúde.	sectoriais para se definir o estado financeiro do período orçado. c. Prepara e remete, para apreciação e aprovação, os relatórios da execução orçamental e financeira da instituição d. Emite pareceres sobre a situação financeira e patrimonial da instituição para auxiliar na tomada de decisão.	colaborador chave, transformando dados brutos em insights accionáveis que permitem à liderança da instituição tomar decisões financeiras e operacionais mais eficazes e eficientes, garantindo a sustentabilidade dos serviços de saúde para a população de Moçambique. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender os Componentes da Análise Financeira Institucional; • Identificar e Recolher Dados Relevantes; • Aplicar Técnicas Básicas de Análise; • Determinar o Nível de Execução do Financiamento; • Contribuir para Relatórios e Recomendações; • Utilizar Ferramentas de Apoio; • Colaborar com a Liderança e os Departamentos.

Evidências Requeridas

Evidências	
De produto e desempenho	**De conhecimento**
– Existência de um plano de execução orçamental com cronograma de tesoureira para implementação das actividades. – Processos das operações financeiras organizados e arquivados com toda a documentação completa e acessível. – Todos os processos administrativos financeiros seguem as normas de contabilidade e a legislação vigente. – Existência de um plano de tesoureira e de paralelismo entre a receita esperada e arrecadada.	– Contabilidade geral. – A legislação e os instrumentos fiscais em Moçambique: contabilidade pública. – Sistema de Administração Financeira do Estado (SISTAFE). – Livros e mapas de registos contabilísticos. – Analise económico e financeiro das contas anuais. – Função da tesouraria nas instituições de saúde. – Gestão de tesouraria nas unidades sanitárias. – Provisões de tesouraria nas unidades sanitárias

– Todas as receitas cobradas são encaminhadas para os cofres do Estado. – Todas as despesas realizadas seguem os procedimentos definidos e são geridas via e-SISTAFE	– Caracterização dos fluxos de tesouraria nas unidades sanitárias. – As despesas publicas. – Execução orçamental.

UC SSS035178261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão financeira, contabilística e controlo da tesouraria nas instituições de saúde

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 150 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospilar. O tempo total estimado para este módulo é de 150 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo

Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de gestão financeira dos serviços contabilísticos e controlo da tesouraria nas instituições de saúde, de modo a desenvolver competências práticas, habilidades de liderança e gestão hospitalar. Esta experiência vai permitir que os formandos tenham contacto com sector financeiro e contabilistico, contribuindo para o bom funcionamento das instituições de saúde e, consequentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos pacientes.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática sobre gestão de recursos humanos, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de liderança e tomada de decisão no campo de recursos humanos em instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 1: Planificar e organizar a utilização dos recursos financeiros existentes para implementação dos planos de actividades estabelecidos**..** (Nº de horas estimado 20 horas).
Os formandos devem aprender sobre gestão financeira, estimativa custos, elaboração de orçamentos detalhados, sobre alocação de fundos, fluxo de caixa, pedido e solicitação de fundos, prestação de contas e identificação de oportunidades de economia.

Resultado de Aprendizagem 2: Organizar e classificar os documentos derivados das operações de contabilidade, de modo a ter actualizada e acessível a informação necessária para a tomada de decisão**.** (Nº de horas estimado: 20 horas)**.**
Os formandos devem aprender sobre gestão de documentos contabilísticos, princípios de organização e arquivamento contabilístico na base de ferraments de contabilidade.

Resultado de Aprendizagem 3: Realizar os registos contabilísticos e preparar os mapas financeiros de acordo com o regulamento aplicável e seguindo as etapas e prazos estabelecidos para apoiar a gestão e a tomada de decisão. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.**

Os formandos devem aplicar os princípios básicos da cntabilidade pública, apreenderem os regulamentos aplicáveis, realizar registos contabilísticos, a preparar mapas financeiros básicos e a seguir etapas e prazos estabelecidos.

Resultado de Aprendizagem 4: Monitorar que a cobrança das receitas obedeça todos os procedimentos que garantam o completo e total controlo da mesma e seu encaminhamento para os cofres do Estado. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender a aplicar os procedimentos de cobrança e controlo, a implementar medidas de controlo e prevenção de fraudes e a fazer encaminhamento para os cofres do estado.

Resultado de Aprendizagem 5: Gerir os processos de pagamentos assegurando o cumprimento de todos os requisitos legais e financeiros aplicáveis. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.**
Os formandos devem aprender a aplicar requisitos legais e financeiros, a geriri diferentes tipos de pagamentos, a gerir ciclo de processo de pagamento, a monitorr cumprimento de prazos e a colaborar com auditoriais.

Resultado de Aprendizagem 6: Realizar a gestão e controlo da tesouraria para garantir que as receitas programadas sejam arrecadadas e encaminhadas de acordo com as normas em vigor. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.**
Os formandos devem aprender a desenvolver as principais função da tesouraria, a conhecer as normas em uso, a gerir receitas programadas, a fazer controlo de fluxo, aa encaminhar receitas e controles internos.

Resultado de Aprendizagem 7: Efectuar e controlar o fecho de caixa de acordo com os procedimentos do manual da instituição. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender a desenvolver as principais função da tesouraria, a conhecer as normas em uso, a gerir receitas programadas, a fazer controlo de fluxo, aa encaminhar receitas e controles internos.

Resultado de Aprendizagem 8: Auxiliar na análise da situação orçamental financeira e patrimonial para determinar o nível de execução do financiamento da instituição de saúde. (Nº de horas estimado: 10 horas)**.**
Os formandos devem aprender a fazer análise financeira institucional, a identificar e recolher dados relevantes, a aplicar técnicas básicas de análise, a determinar níveis de execução do financiamento e utilizar ferrmentas de apoio.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre como realizar operações contabilísticas com rigor utilizando o aplicativo informático em vigor (e-SISTAFE) e os livros contabilísticos regulamentados pelas finanças públicas.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre mapas contabilísticos e a documentação de suporte ao registo contabilístico

Resultado de Aprendizagem 3
Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre como identificar, preencher, codificar e arquivar documentos de controlo e gestão de tesouraria utilizados no Serviço Nacional de Saúde de acordo com os Princípios Contabilísticos Geralmente Aceites (PCGA) com rigor e precisão.

Resultado de Aprendizagem 4
Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre como realizar previsões de tesouraria nas instituicoes de Saude.

Resultado de Aprendizagem 5
Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre aprender a aplicar técnicas de fecho de caixa e gestão de receitas.

Resultado de Aprendizagem 6
Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre como a efectuar a reconciliação bancária, de modo a garantir uma gestão eficaz das cobranças e pagamentos e permitir a manutenção e actualização da tesouraria na US.

Resultado de Aprendizagem 7
Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre principais função da tesouraria, sobre normas em uso para a gestão da tesouraria, a gestão de receitas programadas, controlo de fluxo e, sobre encaminhamento de receitas e controles internos.

Resultado de Aprendizagem 8
Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre procedentos de análise financeira institucional, princípios de recolher de dados relevantes, sobre técnicas básicas de análise.

Resultados de Aprendizagem 1, 2,3, 4, 5, 6,7 e 8.
Os resultados de aprendizagem nesta unidade de competências devem ser avaliados através de um teste escrito-oral- pratico na presença do avaliador que deve incorporar detalhes sobre o saber fazer e saber estar na administração de uma unidade sanitária como administrador hospitalar.

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1. Benzinho, J. & Rodrigues, M. (1995) Análise Económica e Financeira. Maputo: Escolar Editora.
2. BORGES, A., FERRÃO, M., (2006), Manual de Casos Práticos Contabilidade Geral, 9ª edição, Áreas Editora.

3. BORGES, A., RODRIGUES, R., RODRIGUES A., (2007), Elementos da Contabilidades Geral, 24ª edição, Áreas Editora.
4. Conselho de Ministros, R. Moçambique, Plano Geral de Contabilidade.
5. Hodges, T. & Tibana, R. (2005) A Economia Política do Orçamento em Moçambique. Lisboa: Principia.
6. Ibraimo, Ibraimo (2002) Direito e Fiscalidade. Maputo: ARTC.
7. Ministério da Administração Estatal & Ministério do Plano e Finanças (2002) Manual de Planificação Estratégica: Conceitos Básicos e Metodológicos. Maputo: Imprensa Nacional
8. Ministério da Função Pública (2004) Manual de Procedimentos – Prestação de Contas dos Fundos do Orçamento de Estado. Maputo: MFP.
9. Ministério das Finanças (2009) Circular no 2/ABMF/09, de 17 de Fevereiro, sobre Instruções para Execução Orçamental. Maputo: MF.
10. PEREIRA, J.M. Esteves, (2000) Contabilidade Básica e Geral (2 volumes), Lisboa: Plátano Editora.
11. República de Moçambique (2002) Boletim da República, I Série, no 7. Lei 9/2002, de 12 de Fevereiro. Maputo: Imprensa Nacional.
12. República de Moçambique (2004) Boletim da República, I Série, no 38. Decreto 23/2004, de 20 de Agosto. Maputo: Imprensa Nacional
13. República de Moçambique (2009) Boletim da República, I Série, no 38. Lei 26/2009, de 29 de Setembro. Maputo: Imprensa Nacional.
14. RODRIGUES, Luís B., ALVES, Sílvia, (2006), Código Comercial e Legislação Complementar em Moçambique, Almedina Editores.
15. SIFAP (SISTEMA DE FORMAÇAO EM ADMINISTRAÇAO PUBLICA). Curso Modular. Área de Especialização. MÓDULO MGO2: Execução Orçamental

3.11. UC SSS035179261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de logística dentro da instituição de saúde

Título da Unidade de Competência:	Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de logística dentro da instituição de saúde		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando que ao fazer parte de uma equipa da unidade sanitária, seja assumindo cargo de direcção e chefia ou não, deve ter conhecimento que lhe permite: gerir os recursos materiais disponíveis no SNS de maneira eficaz e eficiente; assegurar o contínuo abastecimento dos materiais necessários e capazes de atender a demanda; garantir uma prestação de cuidados de saúde a população de qualidade			
Código:	UC SSS035179261	**Nível do QNQP**	Médio 5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão de Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
1. Definir e coordenar planos de compras/contratação de acordo com a expressão das necessidades dos serviços utilizadores.	a. Organiza o processo de compra tendo em conta as fases, os prazos, os acordos estabelecidos nas operações garantindo a sua conformidade com os regulamentos em vigor. b. Define as necessidades de aprovisionamento de recursos materiais através das requisições provenientes dos serviços da instituição. c. Define as características dos géneros e os materiais especificando seu nível de qualidade assim como as características de identificação comercial que facilitem sua encomenda. d. Zela para que as requisições dos serviços se ajustem as necessidades reais obtidas a partir dos consumos regulares e/ou históricos e tendo em conta os stocks que asseguram a resposta perante contingências. e. Elabora um banco de dados dos fornecedores (cadastro de fornecedores) que respondam aos requisitos de	Esta competência é indispensável para a operacionalidade e a gestão eficiente dos recursos de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um estratega do sistema de logística de aprovisionamento, que assegura que as necessidades dos serviços de saúde sejam traduzidas em aquisições eficazes e transparentes, contribuindo directamente para a qualidade e a continuidade do atendimento ao paciente. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender a Importância do Planeamento de Compras; • Interpretar a quantificação e Expressão das Necessidades; • Abordar a problemática das contratações públicas ou procuriment;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
	qualidade dos produtos, prazos de entrega, preços e condições de pagamento. f. Define o calendário de compras dentro da instituição, tendo em conta os prazos para atender as necessidades dos serviços. g. Controla a execução do plano de compras estabelecido verificando o cumprimento dos contratos assinados com os fornecedores. h. Realiza o seguimento e a avaliação dos fornecedores para garantir o cumprimento dos acordos e melhorar a qualidade de aprovisionamento. i. Organiza e arquiva a documentação do processo de compra propondo acções para melhorar a qualidade e a eficiência da cadeia logística.	• Distinguir os regimes e modalidades de contratação; • Conhecer a estrutura e atribuições das Unidades Gestoras Executoras das Aquisições(UGEA´s); • Definir Planos de Compras/Contratação; • Coordenar o Processo de Contratação; • Monitorar o Desempenho dos Fornecedores; • Gestão de Contractos (Básico); • Comunicação Efectiva.
2. Realizar as aquisições das instituição de saúde e US de acordo com o plano de compras/contratação definido, garantindo a sua conformidade com os regulamentos em vigor, a qualidade do serviço e procurando minimizar os custos.	**a.** Prepara os documentos de compra directa ou de concurso de acordo com os procedimentos para fornecimento de bens e serviços, especificando os requisitos e condições de entrega. **b.** Assegura a designação do júri do concurso em função da natureza do bem ou serviço a adquirir. **c.** Solicita aos fornecedores proposta de acordo às necessidades de compra e o orçamento disponível, utilizando técnicas de negociação ajustadas à ética profissional. **d.** Zela para que o júri seleccione a proposta mais vantajosa com base na razoabilidade dos preços, prazo de entrega, condições pagamento, qualidade, garantia, entre outros. **e.** Elabora pareceres técnicos sobre reclamações e recursos aos concursos, de forma a assegurar a transparência de todos os processos de adjudicação.	Esta competência é indispensável para a eficiência operacional, a gestão transparente e a sustentabilidade financeira de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um executor rigoroso e um gestor de recursos consciente, que assegura que as aquisições sejam feitas de forma legal, eficiente, económica e com qualidade, garantindo que a US tenha o que precisa para cuidar da população. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender o Ciclo de Compras Completo; • Interpretar o Plano de Compras/Contratação; • Garantir a Conformidade com os Regulamentos em Vigor; • Executar as Diferentes Etapas da Compra/Contratação;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
	f. Assessora à autoridade competente na assinatura do contrato para que este não lese à instituição. **g.** Resolve os imprevistos, incidências e reclamações que se produzam no plano de compras/logística para garantir a satisfação dos serviços da instituição e a resposta as suas necessidades. **h.** Organiza e controla o fluxo de informação com o fornecedor de cada compra, de forma a facilitar a sua consulta sempre que necessário.	• Garantir a Qualidade do Serviço/Produto; • Minimizar os Custos (Optimização); • Manter Registos Detalhados; • Colaborar com Fornecedores e Serviços Internos.
3. Organizar as operações de transporte e de armazenamento dos recursos materiais da instituição de saúde de forma segura e de modo a facilitar o fluxo e conservação dos materiais de acordo com as características específicas.	**a.** Garante que o espaço disponível do armazém seja organizado de modo optimizar seu uso e a circulação interna dos produtos. **b.** Zela pela manutenção das instalações e equipamentos que permitam o armazenamento em segurança, contra roubos, humidades, roedores, incêndio e outros, dos recursos materiais de acordo com os procedimentos estabelecidos. **c.** Assegura a existência do equipamento indispensável (estrados, estantes, prateleiras e outros) para manuseio e arrumo dos recursos materiais, seleccionado e organizado a partir das características do armazém e dos recursos. **d.** Garante a arrumação dos materiais usando os códigos e procedimentos estabelecidos. **e.** Localiza as mercadorias utilizando os sistema de identificação e/ou codificação e usando aplicações informáticas de organização e de gestão de armazém quando disponíveis **f.** Define os tempos e standards das operações e movimentos internos do armazém para monitorar o desempenho e melhorar o serviço prestado.	Esta competência é indispensável para a segurança do paciente, a eficiência operacional e a gestão financeira de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando com ferramentas que lhe permite ser um especialista em gestão de armazém, que assegura que os recursos materiais sejam armazenados de forma segura, organizada e optimizada, garantindo que estejam disponíveis em perfeitas condições para apoiar a prestação de cuidados de saúde de qualidade. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender a Importância do Armazenamento em Saúde; • Conhecer os Tipos de Recursos Materiais em Saúde e suas Características; • Aplicar Princípios de Organização de Armazém; • Garantir a Segurança dos Materiais; • Assegurar a Conservação dos Materiais;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
	g. Recolhe e disponibilizada informações sobre o desenvolvimento da actividade, as normas, os volumes de movimento, os recursos utilizados, os custos e a qualidade de serviço no armazém para permitir o seu controlo e a tomada de decisões em tempo útil. **h.** Assegura as condições de limpeza, ambientais e sanitárias dos armazéns que garantem a conservação dos recursos armazenados.	• Facilitar o Fluxo de Materiais; • Realizar Inventários;
4. Gerir os processos de recepção de materiais de modo que estejam acompanhados pelas notas de entregas e guias de remessa ou entrada devidamente preenchidos pelos fornecedores	**a.** Verifica e inspecciona fisicamente todos os materiais e produtos recebidos no momento da recepção confrontando com a guia de remessa ou factura. **b.** Procede à devolução da encomenda e comunica imediatamente ao fornecedor em caso de detectar irregularidades. **c.** Assina a guia de remessa após a verificação completa da encomenda. **d.** Desenha e organiza o fluxo de distribuição de mercadorias de acordo com as necessidades dos diferentes serviços, e de prazo de validade se necessário. **e.** Organiza e confere o empacotamento dos materiais a serem distribuídos segundo as condições específicas para cada tipo de material. **f.** Arquiva os documentos dos processos de recepção e distribuição das mercadorias de forma a garantir o acesso sempre que necessário. **g.** Avalia periodicamente indicadores de qualidade e eficiência da cadeia logística tais como a percentagem de encomendas recebidas em tempo ou recebidas com deficiências, a percentagem das requisições entregues dentro dos tempos estabelecidos, entre outras.	Esta competência é indispensável para a eficiência operacional, a segurança do paciente e a gestão financeira de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um fiscalizador na linha da frente, que assegura que todos os recursos materiais sejam recebidos com rigor, qualidade e conformidade, garantindo que a instituição tenha os meios necessários para funcionar e prestar cuidados de saúde de qualidade à população. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender a Importância da Recepção; • Conhecer os Documentos de Recepção; • Dominar as Etapas do Processo de Recepção; • Controlo de Temperatura para produtos específicos; • Registo da Recepção; • Tratamento de não Conformidades; • Encaminhamento para Armazenamento.
5. Controlar a conservação dos	**a.** Garante o controlo do fluxo de mercadorias para verificar se as entradas,	Esta competência é indispensável para a eficiência operacional, a

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
materiais em stock no sentido de garantir que os materiais estejam seguros para manter as existências que permitam o funcionamento dos sectores e serviços.	as saídas e os recursos existentes estão em conformidade com a documentação de suporte. **b.** Zela para que todas as fichas de controlo de stock estejam actualizadas registrando os movimentos do material no acto de entrada e saída. **c.** Assegura que o inventário de produtos seja realizado periodicamente confrontando o saldo registado nas fichas de stock (inventario documental) com o resultado do inventário físico, identificando os desvios de inventário existentes. **d.** Zela para que as causas das diferenças entre o stock físico e documental sejam identificadas, propondo eventuais medidas correctivas. **e.** Calcula o nível de saídas mensais, trimestrais e anuais em função das requisições, obtendo assim informação dos consumos previstos para cada tipo de produto. **f.** Organiza o processo de re-aprovisionamento para garantir no armazém existência de stocks mínimos de acordo com os consumos previstos para cada tipo de produto. **g.** Identifica atempadamente eventuais rupturas de stock a partir do cálculo de parâmetros de gestão e controlo de inventário (nível de stock, stock médio, coeficiente de rotação, stock de segurança, tempo de re-aprovisionamento, entre outros). **h.** Controla os prazos de validade dos recursos materiais não duradouros, a partir das informações neles contidas, para evitar o uso fora de prazo. **i.** Assegura o encaminhamento dos recursos materiais fora de prazo para a sua	segurança do paciente e a gestão racional dos recursos de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o profissional de nível médio a ser um gestor de stock proactivo e um pilar da cadeia de suprimentos, que assegura que os materiais essenciais estejam sempre disponíveis, em boas condições e geridos de forma económica, garantindo a continuidade e a qualidade dos serviços de saúde para a população. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender a Importância do Controlo de *Stock;* • Dominar as Técnicas de Controlo de *Stock;* • Controlo de Validade e Lote; • Inventário Físico; • Gerir o Fluxo de Materiais; • Identificar e Resolver Problemas de *Stock;* • Utilizar Ferramentas de Gestão de *Stock.*

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
	destruição de acordo com a legislação em vigor. **j.** Realiza anualmente o inventário físico dos recursos materiais armazenados e dos materiais não duradouros em função da sua natureza e tipo, mantendo assim actualizada a informação da valorização do stock existente.	
6. Analisar os movimentos de materiais baseado na infirmação das fichas de stocks obtida através da contagem física.	a. Realiza a recepção das matérias-primas requisitadas verificando que estes respeitam a requisição de compra, o standard de qualidade, as datas de validade e as condições de transporte, tais como que a temperatura das câmaras de transporte é mantida inalterada durante todo o processo de transporte. b. Confere as matérias-primas recebidas para verificar que se correspondem às solicitadas e se respeitam as unidades e os pesos netos solicitados, o nível de qualidade definido, a data de validade, as condições da embalagem, de temperatura e os registos sanitários. c. Controla a recepção e armazenamentos das mercadorias tendo em conta: d. As suas características organolépticas; e. Temperatura; f. Grau de humidade de conservação; g. Iluminação e ventilação; h. Normas básicas de armazenamento e normas de higiene; i. Factores de risco. j. Assegura que as fichas de armazém das mercadorias são preenchidas de acordo com os procedimentos estabelecidos. k. Registra as baixas de produtos devido ao mau estado ou quebra, para o controlo de aprovisionamento. l. Realiza os inventários de mercadorias para consumo seguindo os procedimentos estabelecidos.	Esta competência é indispensável para a segurança do paciente, a gestão de custos e a eficiência operacional de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um guardião dos consumíveis, que assegura que os produtos não duradouros sejam armazenados e controlados de forma rigorosa, garantindo que estejam sempre em perfeito estado e disponíveis para a prestação de cuidados de saúde de qualidade à população. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender a Natureza dos Produtos não Duradouros para Consumo; • Aplicar Princípios de Armazenamento Específicos; • Organização Física; • Métodos de Gestão de Validade; • Controlar o *Stock* para Assegurar o Funcionamento; • Prevenção de Perdas e Desperdícios; • Comunicação e Colaboração;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
	m. Elabora balancetes mensais, trimestrais dos movimentos de stocks e relatórios anuais que possibilitem a definição de necessidades para planificação de aquisições e planos de distribuição. n. Verifica as boas condições de limpeza, ambientais e sanitárias dos armazéns e das câmaras frigoríficas, que impedem o desenvolvimento bacteriológico e garantem uma boa qualidade de conservação de acordo com os procedimentos estabelecidos.	
7. Gerir os processos de distribuição de produtos de modo a garantir os meios onde são necessários (unidades sanitárias e instituições de saúde), enquanto se garante que os recursos sejam usados de uma forma mais eficaz.	**a.** Desenha e organiza o fluxo de distribuição de mercadorias de acordo com as necessidades dos diferentes serviços, e de prazo de validade se necessário. **b.** Organiza e confere o empacotamento dos materiais a serem distribuídos segundo as condições específicas para cada tipo de material. **c.** Coordena com o serviço de transportes a existência dos meios que possibiltem a distribuição das mercadorias ao serviços em tempo util e repeitando as condiçoes de segurança. **d.** Arquiva os documentos dos processos de e distribuição das mercadorias de forma a garantir o acesso sempre que necessário. **e.** Avalia periodicamente indicadores de qualidade e eficiência da cadeia logística tais como a percentagem das requisições entregues dentro dos tempos estabelecidos, entre outras.	Esta competência é indispensável para a eficiência operacional, a segurança do paciente e a gestão eficaz dos recursos de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um articulador logístico, que assegura que os produtos cheguem aos locais certos, no momento certo e nas condições ideais, garantindo a continuidade e a qualidade dos serviços de saúde para a população. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender a Importância da Distribuição Interna; • Dominar as Etapas do Processo de Distribuição; • Optimizar o Fluxo de Distribuição; • Gestão de Devoluções; • Manutenção de Registos.
8. Controlar o stock de MAM-medicamentos e de artigos médicos (incluindo gases medicinais) para manter as existências que permitam o	**a.** Garante que a recepção dos MAM seja feita pelas comissões respectivas de acordo com o tipo de artigo e cumprindo as normas estabelecidas: **b.** Os MAM são acompanhados pela guia de remessa devidamente preenchida. **c.** Verifica-se em presença do transportador que as embalagens ou caixas não foram	Esta competência é indispensável para a segurança do paciente, a eficiência clínica e a gestão responsável dos recursos de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um especialista em gestão de insumos críticos, que assegura que medicamentos, artigos

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
funcionamento dos serviços.	violadas e que o número de volumes corresponde com o indicado na guia de remessa, anotando-se uma observação se foram identificadas alterações. **d.** Informa-se ao superior hierárquico da existência de alterações através de um relatório de ocorrência que deverá ser assinado também pelo transportador. **e.** A encomenda deve ser conferida controlando quantidade, prazo de validade e número de lote de cada item com base na guia de remessa. **f.** Certifica-se de que os MAMsão armazenados imediatamente após a sua conferência cumprindo as regras de armazenagem específicas para cada tipo de artigo. **g.** Garante que os MAM expirados sejam separados dos outros e colocados em quarentena a espera de seu abate. **h.** Assegura a realização do inventário no fim de cada período de consumo, mensal ou trimestral, e antes da elaboração de uma requisição. **i.** Informa atempadamente a todas as unidades dependentes da data de realização de inventário para assegurar seus stocks, uma vez que não existirão movimentos durante a inventariação. **j.** Verifica que todas as fichas de stock sejam actualizadas registando todas as saídas e entradas no acto do movimento. **k.** Assegura que seja realizada a contagem física dos MAM e confrontada com as fichas de stock, de modo a corrigir a referida ficha, e elaborar o relatório para tomada de decisões das discrepâncias detectadas. **l.** Certifica-se de que a distribuição de MAM para as unidades dependentes è realizada	médicos e gases medicinais estejam sempre disponíveis, em perfeitas condições e geridos com o máximo rigor, garantindo a continuidade e a qualidade dos serviços de saúde para a população. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Conhecer a Legislação e Regulamentação Específica; • Dominar as Técnicas de Controlo de *Stock* Especializadas; • Métodos de Gestão de Validade Rigorosos; • Inventários Físicos Frequentes; • Gerir o Fluxo de Distribuição Interna; • Prevenção de Perdas e Desperdícios; • Utilizar Sistemas de Gestão.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
	com a periodicidade estabelecida para cada tipo de unidade. **m.** Zela para que a resposta as requisições recebidas tenham em conta os consumos habituais de cada unidade, o stock remanescente e os stocks existentes nos depósitos provinciais e distritais para fazer face a todos os períodos. **n.** Assegura a disponibilidade de transporte em condições de segurança para distribuição de MAM. **o.** Garante a devolução aos depósitos de MAM dos medicamentos fora de prazo providentes das unidades dependentes. **p.** Controla a segurança das instalações da rampa de oxigénio zelando pelo cumprimento dos planos de manutenção periódica que assegurem seu funcionamento contínuo. **q.** Realiza requisições e confere a recepção dos pedidos de oxigénios garantindo seu armazenamento segundo as normas de segurança existentes e de stocks de segurança para fazer frente a qualquer contingência. **r.** Elabora balancetes trimestrais dos movimentos de stocks e relatórios anuais que possibilitem a definição de necessidades para planificação de aquisições e planos de distribuição de MAM.	

Evidências Requeridas

Evidências	
De produto e desempenho	**De conhecimento**
– Existência de planos de compras de acordo às necessidades de aprovisionamento dos serviços. – Armazéns de recursos materiais das instituições organizados e condições de armazenamento que mantêm em condições de uso os recursos materiais.	– Processos de gestão de aquisições nas Instituições de Saúde. – Gestão de compras em Instituições de Saúde. – Gestão e negociação com fornecedores.

– Toda recepção de recursos adquiridos cumpre os contratos com os fornecedores e as normas vigentes. – Respostas atempadas às requisições de recursos materiais dos serviços. – Existência de stocks adequados às necessidades de recursos materiais. – Existência de stocks adequados às necessidades de medicamentos e artigos médicos e de laboratório.	– Controle de qualidade na gestão de compras e aprovisionamento de estabelecimentos comerciais. – Normas higiénico sanitário e de protecção ambiental aplicáveis às actividades de aprovisionamento. – Organização dos armazéns nas instituições de saúde. – Gestão das operações logísticas e dos armazéns. – Recepção, movimentação e armazenamento de mercadorias nos armazéns das instituições de saúde. – Gestão de stock de armazém numa instituição de saúde. – Distribuição de mercadorias do armazém aos serviços da instituição de saúde. – Qualidade nas operações logísticas. – Segurança, prevenção e avaliação geral dos riscos nas operações de logística de uma unidade sanitária. – Funcionamento do sistema farmacêutico em Moçambique. – Técnicas de controle de stock de medicamentos e artigos médicos (incluindo gases medicinais).

UC SSS035179261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão de logística dentro da instituição de saúde

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 160 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospilar. O tempo total estimado para este módulo é de 160 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo

Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de administraçao logística em saúde, gestão de stock e do aprovisionamento em instituições de saúde, de modo a desenvolver competências práticas, habilidades de liderança e gestão hospitalar. Esta experiência vai permitir que os formandos tenham contacto com sector de logistico, contribuindo para o bom funcionamento das instituições de saúde e, consequentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos pacientes.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática sobre gestão de recursos humanos, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de gestão de stock, aprovisionamento e logística em instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 1: **Definir e coordenar planos de compras/contratação de acordo com a expressão das necessidades dos serviços utilizadores.** (Nº de horas estimado 20 horas). Os formandos devem aprender a planificar o processo de compras, a interpretar a expressão das necessidades, a definir planos de compras/Contratação, a coordenar o processo de contratação, a monitorar o desempenho dos fornecedores e a fazer gestão de contractos (Básico).

Resultado de Aprendizagem 2: Realizar as compras da instituição de saúde de acordo com o plano de compras/contratação definido, garantindo a sua conformidade com os regulamentos em vigor, a qualidade do serviço e procurando minimizar os custos. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender e compreender o ciclo de compras completo, a interpretar o plano de compras/contratação,a aplicar o regulamento, a executar diferentes etapas de compra/contratação e a minimizar custos.

Resultado de Aprendizagem 3: Organizar as operações de armazenamento dos recursos materiais da instituição de saúde de forma segura e de modo a facilitar o fluxo e conservação dos materiais de acordo com as características específicas.(Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem apreenderem os tipos de recursos materiais em saúde e suas características, devem aprender a aplicar princípios de organização de armazém, a processar a segurança de materiais, a assegurar a conservação e segurança dos materiais, a determinar fluxo dos mesmos e realizar inventários.

Resultado de Aprendizagem 4: Gerir os processos de recepção de produtos de modo a garantir os meios necessários ao funcionamento. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre técnicas de gestão de stock assegurando as existências e detectando falhas, erros ou desperdícios nas mesmas.

Resultado de Aprendizagem 5: Controlar o stock dos produtos para manter as existências que permitam o funcionamento dos sectores e serviços. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre técnicas de controlo de stock, de controlo de validade e lote, a fazer inventário físico, a gerir fluxo de materiais, a resolver problemas de stock e a utilizar ferramentas de gestão de stock.

Resultado de Aprendizagem 6: Armazenar os produtos não duradouros para consumo e controlar seu stock de modo que se mantenham em perfeito estado até a sua utilização e se assegure o funcionamento dos serviços. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender princípios de armazenamento específicos, aprenderem a organização física, a aplicar métodos de gestão de validade, a controlar o stock para assegurar melhor o funcionamento das USs;

Resultado de Aprendizagem 7: Gerir os processos de distribuição de produtos de modo a garantir os meios necessários ao funcionamento. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender sobre as etapas do processo de distribuição, sobre critérios de optimização de fluxo e distribuição, sobre gestão de devoluções e manutenção de Registos.

Resultado de Aprendizagem 8: Controlar o stock de MAM-medicamentos e de artigos médicos (incluindo gases medicinais) para manter as existências que permitam o funcionamento dos serviços. (Nº de horas estimado: 20 horas)**.** Os formandos devem aprender a interpretar a legislação e regulamentação específica, a aplicar técnicas de controlo de stock especializadas, a fazer gestão de validade rigorosos, a desencadear inventários físicos frequentes, a gerir fluxo de distribuição interna e a fazer prevenção de perdas e desperdícios com recurso a sistemas de gestão.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre conceito e tipos de armazéns, o papel de armazéns nas instituições sanitárias. Actividades e processos. Mercadorias habituais, tipos e análise dos sistemas de armazenamento: vantagens e desvantagens.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre conceito de logística, gestão dos fluxos de materiais, organização do trabalho das operações logísticas e de armazém nas instituições de saúde, elaboração de orçamentos de serviços logísticos e de armazém o exercício correcto da profissão.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre processos de recepção e movimentação de mercadorias no armazém duradouras e não duradouras, prioridades de entrada e saída de mercadorias de um armazém, verificação e inspecção física de mercadorias. Identificação e/ou codificação das mercadorias e devolução de encomendas.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre gestão de *stock*: classes de *stock* de acordo com seu propósito,) indices de gestão de stock: *stock* mínimo, stock de segurança, taxa de rotação de existências. Custo de ruptura de *stock* e o re-aprovisonamento.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre fluxo de distribuição de mercadorias de armazém numa instituição de saúde, informação e documentação que acompanha as mercadorias, coordenação da distribuição com os serviços das unidades sanitárias, preparação de encomendas.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre elaboração de orçamentos de serviços logísticos e de armazém, variáveis que determinam os custos logísticos e de armazenamento: cálculo de custos logísticos e de armazenamento, interpretação da legislação nacional aplicável para a armazenagem e distribuição de mercadorias nas instituições sanitárias.

Resultado de Aprendizagem 7

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre conceitos e parâmetros de qualidade na logística das unidades sanitárias, elementos e protocolos de um sistema de qualidade num serviço de logística, indicadores de qualidade do serviço de logística, rácios das actividades e processos de logística.

Resultado de Aprendizagem 8

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre Conceito e definição de segurança, técnicas de segurança nas operações logísticas. Segurança preventiva, protecção individual e colectiva: protecção no fluxo logístico dos materiais e mercadorias, equipamento de protecção individual.

Resultados de Aprendizagem 1, 2 ,3, 4, 5, 6, 7, 8

Os resultados de aprendizagem nesta unidade de competências devem ser avaliados através de um teste escrito-oral- pratico na presença do avaliador que deve incorporar detalhes sobre o saber fazer e saber estar na administração de uma unidade sanitária como administrador hospitalar

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

- MINISTÉRIO DA FUNÇÃO PÚBLICA, Direcção Nacional de Gestão Estratégica de Recursos Humanos do Estado. Janeiro 2010. Curso Modular: ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PATRIMONIAL E PROCUREMENT.
- MISAU (Ferrucio Vio). Março 2013. Curso de Planificação e Gestão Aplicada á Solução de Problemas de Saúde: Módulo IX: Gestão do Sector Farmacêutico.
- Boletím da República de Moçambique. 13 de Fevereiro de 2002. Lei nº 9/2002: Sistema de Administração Financeira do Estado.
- Boletím da República de Moçambique. 20 de Agosto de 2004. Decreto nº 23/2004: Regulamento do Sistema de Administração Financeira do Estado.
- Ministério da Saúde Direção, Provincial de Saúde De Nampula, Hospital Central de Nampula. Nampula, Julho de 2011. Manual de Aprovisionamento.

3.12. UC SSS035180261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão patrimonial

Título da Unidade de Competência:	Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão patrimonial.		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de gerir o Património do Estado de forma a manter os recursos físicos disponíveis e em uso para assegurar uma prestação de serviços de saúde eficaz.			
Código:	UC SSS035180261	**Nível do QNQP**	5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão de Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
1 Manter actualizado o inventário do património da instituição de acordo com a legislação nacional.	a. Coordena a gestão dos Bens Patrimoniais do Estado cumprindo a legislação vigente e os procedimentos estabelecidos. b. Organiza e elabora anualmente o mapa do inventário físico consolidado. c. Procede periodicamente a confrontação dos inventários físicos com os respectivos valores contabilísticos. d. Mantêm e aperfeiçoa sistemas de informação que permitam realizar o controlo da gestão patrimonial e gerar informações de gestão, necessárias à tomada de decisão. e. Identifica quais são os bens móveis, imóveis e veículos e distingue os bens de domínio público dos bens de domínio privado, seguindo as normas vigentes de património. f. Organiza e preenche as fichas e os livros de registo de património, para assim possibilitar à actualização do inventário de todos os bens a seu cargo. g. Verifica fisicamente e codifica conforme o classificador os bens da instituição. h. Assegura que o inventário dos bens é organizado com base: (i) no Classificador Geral; (ii) na Ficha de	Esta competência é indispensável para a boa governação, a gestão responsável e a sustentabilidade de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um gestor de activos vigilante e um garantidor da transparência, assegurando que o património da instituição seja devidamente registado, controlado e utilizado de forma eficiente, em conformidade com a legislação nacional, para apoiar a prestação de cuidados de saúde de qualidade à população. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender o Conceito de Património Institucional e diferenciar dos bens consumíveis; • Compreender os processos de elaboração e manutenção do inventario do património incluindo registos correctos da aquisição, abate, inutilização e movimentação de uma direcção para outra.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
	Inventário; (iii) nas Facturas ou Recibos; (iv) nos Registos de Compra e Venda; (v) nos Contratos ou Acordos; (vi) outros documentos pertinentes. i. Calcula o valor de cada bem de acordo com o valor de compra, a depreciação temporal e sua vida útil. *j.* Afixa em lugar visível de cada sector ou serviço a relação de bens nele existentes. **Evidências requeridas** **Produto/ demonstração** Inventário do património da unidade saintária realizado e actualiazado de acordo com as normas	• Periodicidade do inventário físico. • Conhecer a Legislação Nacional Aplicável; • Listar o que compõe o património de uma instituição de saúde(edifícios e infra-estruturas, apetrechamento e mobiliário, equipamentos técnicos diversos e meios de transporte). • O papel do gestor na Unidade Sanitária: a) na manutenção do Inventario dos bens do Estado; b) na manutenção dos bens Patrimoniais para evitar a deterioração. • Dominar as Técnicas de Inventariação e Actualização; • Utilizar Ferramentas de Gestão de Inventário;
2 Promover o uso apropriado dos bens patrimoniais e participar na avaliação do seu estado de conservação para alienação ou abate dos mesmos quando proceder.	a. Zela para que cada serviço tenha um responsável pelo património e sua manutenção que assegure a utilização dos bens de acordo com a sua especificidade e a sua alocação no serviço específico. b. Promove entre os funcionários o uso apropriado dos bens e a responsabilidade de informar sobre qualquer defeito, alteração, extravio e outras eventualidades nos bens como forma de incutir nos funcionários a importância da manutenção preventiva e correctiva imediata. c. Esclarece os critérios e beneficiários possíveis para alienação de viaturas, imóveis ou outros Bens do Estado de acordo à legislação vigente.	Esta competência é indispensável para a sustentabilidade, a eficiência e a conformidade legal na gestão dos bens de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um gestor proactivo do património, que assegura o seu uso racional e a sua correta gestão desde a aquisição até ao seu descarte, contribuindo para a optimização dos recursos públicos e a melhoria contínua dos serviços de saúde. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender o Valor dos Bens Patrimoniais; • Promover o Uso Apropriado; • Participar na Avaliação do Estado de Conservação;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
	d. Zela para que a cedência e dos imóveis a cargo dos Órgãos e Instituições do Estado cumpra com os procedimentos de alienação regulamentados. e. Zela para que os contratos de arrendamento dos imóveis a cargo dos Órgãos e Instituições do Estado cumpram com os procedimentos segundo a correspondente legislação em vigor. f. Garante que é canalizado para os Cofres do Estado o valor da alienação de Bens Patrimoniais do Estado. g. Colabora com o responsável do sector na avaliação do estado de depreciação dos bens para identificar os que devem ser abatidos. h. Elabora os documentos do processo de abate para aprovação dos bens a serem abatidos. i. Organiza a sessão do abate incluindo a recepção e avaliação das propostas de compra e a venda dos materiais aos vencedores. j. Assegura que o processo de entrega do bem abatido seja arquivado na Instituição. **Evidências requeridas** **Produto/ demonstração** Regulamento de utilização do património da unidade sanitária	• Auxiliar no Processo de Alienação ou Abate; • Manter o Inventário Actualizado.
3 Organizar os processos de manutenção, identificando as necessidades e definindo as prioridades de acordo com os limites orçamentais, de forma a assegurar que todos os	a. Monitora e controla, em coordenação com os responsáveis de cada serviço, o estado de conservação dos bens e as condições de segurança requeridas no seu uso, de modo a identificar as necessidades de manutenção. b. Identifica e dimensiona o volume de actividades das diferentes especialidades de manutenção de modo a estimar os recursos (humanos,	Esta competência é indispensável para a segurança do paciente, a eficiência operacional e a gestão racional dos recursos de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um gestor de manutenção estratégico, que assegura que os bens da instituição estejam sempre operacionais, prolongando a sua vida útil e optimizando os custos, contribuindo

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
bens estejam operacionais.	materiais, equipamentos e ferramentas) necessários para seu funcionamento. c. Preenche a ficha de diagnóstico das necessidades e de planificação e orçamentação da manutenção, para identificar os respectivos custos. d. Elabora a proposta de actividades e o orçamento de manutenção para incluir no orçamento geral da instituição. e. Determina a prioridade das actividades de manutenção preventiva e correctiva em coordenação com os sectores e em função do orçamento disponível. f. Coordena e assegura a existência dos recursos (materiais, equipamentos e ferramentas) necessários para implementar a manutenção planificada na instituição de acordo com as prioridades e o orçamento existente. g. Elabora os relatórios a seu cargo referentes ao estado dos bens da instituição e as necessidades de manutenção ou reposição de bens. **Evidências requeridas** **Produto/ demonstração** Planos de manutenção do património da Unidade Santária	directamente para a qualidade e a continuidade dos serviços de saúde. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender as principais actividades de manutenção da responsabilidade dos funcionarios. • Compreender o processo de comunição de necessidades de manutenção de infra-estruturas e Equipamentos (SPIE), • Compreender a Importância da Manutenção em Saúde; • Identificar as Necessidades de Manutenção; • Definir Prioridades de Manutenção; • Gerir de Acordo com os Limites Orçamentais; • Coordenar os Processos de Manutenção; • Manter Registos e Relatórios.
4 Coordenar os processos da manutenção preventiva nos diferentes sectores da instituição para assegurar o uso sustentável do património do Estado.	a. Elabora o cronograma de actividades de manutenção preventiva com a periodicidade necessária para cada tipo de bem e sector, no mínimo duas vezes por ano. b. Informa sobre as acções de manutenção preventiva planificadas para cada sector, com o respectivo calendário e procedimentos a serem realizados. c. Atribui tarefas e responsabilidades de manutenção preventiva aos funcionários de acordo aos meios disponíveis, conhecimentos e habilidades.	Esta competência é indispensável para a sustentabilidade, a segurança e a eficiência a longo prazo de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o profissional de nível médio a ser um gestor de activos estratégico e um promotor da boa governação, assegurando que o património do Estado seja utilizado de forma sustentável através de uma manutenção preventiva eficaz, contribuindo diretamente para a qualidade e a continuidade dos serviços

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
	d. Zela para que as medidas de manutenção preventiva rotineiras, tais como limpeza, manter em boas condições de uso, repor peças gastas, corrigir defeitos por causa do uso e outros, sejam implementadas de acordo com as intervenções necessárias. e. Confere trimestralmente o funcionamento de electrodomésticos, pequena maquinaria e equipamentos e outros de uso habitual, de modo a garantir a existência de peças sobressalentes e consumíveis que garantem o se funcionamento. **Evidências requeridas** **Produto/ demonstração** Relatório das actividades de manutenção preventivativa nos diferentes sectores da instituição para assegurar o uso sustentável do património do Estado	de saúdel. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Aprofundar a Compreensão da Manutenção Preventiva; • Identificar e Mapear os Bens para Manutenção Preventiva; • Planear e Calendarizar a Manutenção Preventiva; • Coordenar a Execução das Actividades de Manutenção Preventiva; • Monitorar e Avaliar o Processo.
5 Coordenar os processos da manutenção correctiva nos diferentes sectores da instituição para assegurar o uso sustentável do património do Estado.	a. Organiza as actividades de manutenção correctiva de acordo com a urgência, prioridades dos sectores e orçamento disponível. b. Zela para que as reparações e manutenções correctivas sejam realizadas com a maior brevidade possível. c. Comunica aos sectores envolvidos os defeitos e problemas detectados para que sejam reportados atempadamente de forma a assegurar a devida reparação ou manutenção. d. Confere que o estado do mobiliário se ajusta as normas de uso u segurança e assegura sua reparação quando necessário. e. Supervisiona a implementação das acções de manutenção correctivas para verificar trabalhos pendentes.	Esta competência é indispensável para a resiliência e a capacidade de resposta imediata de qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um gestor de crise técnico, que assegura que as avarias sejam resolvidas de forma rápida, eficaz e dentro dos parâmetros legais e orçamentais, protegendo o património do Estado e garantindo a continuidade e a qualidade dos serviços de saúde para a população. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreender a Natureza da Manutenção Corretiva; • Identificar e Classificar Avarias; • Definir Prioridades e Planos de Acção; • Coordenar a Execução das Intervenções Correctivas;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
	f. Apura as causas nos desvios do plano de manutenção com vista a proceder ao ajustamento das actividades e redistribuição de responsabilidades, se necessário. **Evidências requeridas** **Produto/ demonstração** Relatório das actividades de manutenção correctiva nos diferentes sectores da instituição para assegurar o uso sustentável do património do Estado	• Gestão Orçamental e de Custos; • Manter Registos e Análise Pós-Avaria.
6 Coordenar os processos de manutenção das infra-estruturas da instituição para assegurar a segurança de funcionários e utentes assim como as condições físicas necessárias para a prestação dos serviços.	a. Zela pela realização do diagnóstico do estado físico da infra-estrutura no mínimo duas vezes por ano. b. Garante a comprovação do estado e bom funcionamento das instalações auxiliares (água, iluminação, climatização, gás, rampa de oxigénio e central de vapor) e sua adequação à normativa vigente. c. Zela para que as reparações e a manutenção das instalações auxiliares sejam feitas com a maior rapidez possível. d. Zela para a correcta colocação do mobiliário e os equipamentos de modo a permitir um fluxo cómodo das pessoas e. Assegura o perfeito estado de funcionamento dos sistemas de emergência e contra incêndios (extintores, sinalizações, botequins e outros), sua devida sinalização, o fácil acesso para sua utilização e demais aspectos exigidos pela normativa de segurança vigente. f. Zela para que em todo momento se mantenham as condições de acessibilidade às instalações da instituição (entradas ruas, pátio) e comprova sua adequada sinalização. **Evidências requeridas**	Esta competência é indispensável para a segurança operacional, a saúde pública e a gestão sustentável do património em qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um gestor de instalações proactivo e um guardião do ambiente de cura, assegurando que as infra-estruturas da instituição estejam sempre seguras, funcionais e em conformidade, contribuindo directamente para a qualidade e a continuidade dos serviços de saúde. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Identificação das Necessidades de Manutenção; • Análise e Priorização das Intervenções; • Coordenação da Execução dos Trabalhos; • Controlo Documental e Relatórios; • Técnicas de elaboração do orçamento de manutenção do património.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
	Produto/ demonstração Relatório da coordenação dos processos de manutenção das infra-estruturas da instituição para assegurar a segurança de funcionários e utentes assim como as condições físicas necessárias para a prestação dos serviços	

UC SSS035180261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de gestão patrimonial, infra-estrutra e manutenção

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 160 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospilar. O tempo total estimado para este módulo é de 160 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo

Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais de gerir o património nas instituições de saúde., de modo a desenvolver competências práticas, habilidades de liderança e gestão hospitalar. Esta experiência vai permitir que os formandos tenham contacto com sector de gestão e manutenção do património das instituições de saude, contribuindo para o bom funcionamento das instituições de saúde e, consequentemente, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos pacientes.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática sobre gestão de património, desenvolvimento de competências necessárias para casos práticos, habilidades de gestão, e manutenção do património das instituições de saúde.

Resultado de Aprendizagem 1: **Manter actualizado o inventário do património da instituição de acordo com a legislação nacional**. (Nº de horas estimado 30 horas). Os formandos devem **aprender a utilizar** a legislação nacional aplicável, a usar técnicas de inventariação e actualização e , a utilizar ferramentas de gestão de inventário.

Resultado de Aprendizagem 2: Promover o uso apropriado dos bens patrimoniais e participar na avaliação do seu estado de conservação para alienação ou abate dos mesmos quando proceder (Nº de horas estimado: 30 horas)**.** Os formandos devem aprender a valorizar bens patrimoniais e a promover uso apropriado, a participar na avaliação do estado de conservação, a compreender o processo de alienação ou abate e a manter o inventário actualizado.

Resultado de Aprendizagem 3: Organizar os processos de manutenção, identificando as necessidades e definindo as prioridades de acordo com os limites orçamentais, de forma a assegurar que todos os bens estejam operacionais. (Nº de horas estimado: 25 horas)**.** Os formandos devem aprender a identificar as necessidades de manutenção, a definir prioridades de manutenção, a gerir acordos com limites orçamentais, a coordenar os processos de manutenção e a manter registos e relatórios.

.

Resultado de Aprendizagem 4: Coordenar os processos da manutenção preventiva nos diferentes sectores da instituição para assegurar o uso sustentável do património do Estado. (Nº de horas estimado: 25 horas)**.** Os formandos devem aprender identificar e mapear os bens para manutenção preventiva, a planear e calendarizar a manutenção preventiva, a coordenar a execução das actividades de manutenção preventiva e, a monitorar e avaliar o processo.

Resultado de Aprendizagem 5: Coordenar os processos da manutenção correctiva nos diferentes sectores da instituição para assegurar o uso sustentável do património do Estado. (Nº de horas estimado: 25 horas)**.** Os formandos devem aprender a definição de manutenção, modelos de manutenção: correctiva, preventiva e geral, legislação nacional e normativa no Sector da Saúde, organização dos serviços de manutenção do MISAU, Organização da manutenção.

Resultado de Aprendizagem 6: Coordenar os processos de manutenção das infra-estruturas da instituição para assegurar a segurança de funcionários e utentes assim como as condições físicas necessárias para a prestação dos serviços (Nº de horas estimado: 25 horas)**.** Os formandos devem aprender a realizar as actividades de rotina de manutenção correctiva e os procedimentos estabelecidos necessários para sua execução.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre conceito de património e funções no sector da saúde, legislação sobre a gestão de património, ciclo de vida do património, funções do responsável do património.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre uso apropriado dos bens patrimoniais, principais problemas e necessidades de gestão do Património nas US's, importância da realização das previsões diárias de consumos, necessidades específicas de cada serviço: Consultas externas, Enfermaria de adulto, Enfermaria de pediatria, Urgências, Maternidade e sala de partos, Bloco operativo, Laboratório, Radiologia, Medicina, Cirurgia, Anestesia e consulta da Dor, Banco de sangue, Farmácia, Serviço da Morgue e outros que existam na US.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre o aplicativo informático para gestão do património (SPE/e-SISTAFE), instrumentos de administração do património, conceito de Cadastro e inventário, tipos de inventário, procedimentos de inventariação, aplicativos informáticos do cadastro e inventário.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre procedimentos para alienação de bens do património do Estado, motivos para realização de abate de bens do património do Estado, critérios para avaliação do estado de depreciação dos bens, procedimento de abates e fases para o abate.

Resultado de Aprendizagem 5

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas características, procedimentos, periodicidade e Critérios de priorização dos bens e das actividades a serem incluídas na manutenção preventiva.

Resultado de Aprendizagem 6

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre características da manutenção preventiva de infra-estruturas de saúde, periodicidade da manutenção das infra-estruturas de saúde, recursos (materiais, equipamentos e ferramentas) necessários para a implementação da manutenção, avaliação da obsolência das infra-estruturas.

Resultados de Aprendizagem 1, 2 ,3, 4, 5 e 6

Os resultados de aprendizagem nesta unidade de competências devem ser avaliados através de um teste escrito-oral- pratico na presença do avaliador que deve incorporar detalhes sobre o saber fazer e saber estar na administração de uma unidade sanitária como administrador hospitalar

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1 Amaral Gurgel,F., Francischini,P.G. (2002) Administração de Materiais e do Património. Ed:Cengage Learning Editores
2 Chiavinato, Idalberto (1991) Iniciação à Administração de Materiais. São Paulo: McGraw-Hill.
3 Fellini,R. (2013) Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais para Concursos. Brasil.Editora: Método / Forense.
4 Fernandes,J.C. Administração de material – uma abordagem básica. São Paulo, Editora Atlas.
5 Francisca Rinaura Dias Catonho Ribeiro, Gerarda Cunha da Silva (2010). Manual orientações sanitárias para aquisição de alvará sanitário de estabelecimento de saúde: Manutenção preventiva e correctiva de produto para a saúde (pag. 51). Vigilância Sanitária do Estado do Ceará, Fortaleza, Brasil. Editora electrónica Raimundo Queiroz do Nascimento Filho.
6 García Martins,P., e Campos,P.R. (2009) Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais. Ed. Saraiva. São Paulo.
7 Gláucia Maria AmorimI; Eliana Cardoso Vieira QuintãoII; Hercílio Martelli JúniorIII; Paulo Rogério Ferreti BonanIII (2013). Prestação de serviços de manutenção predial em Estabelecimentos Assistenciais de Saúde. Rio de Janeiro Jan. 2013. http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232013000100016. Ciência & Saúde Colectiva, Print version ISSN 1413-8123, Ciênc. saúde coletiva vol.18 no.1.
8 Gonçalves,P.S,. Administração de Materiais . 4ª Ed. Editorial Campus
9 Instituo de gestão e acreditação em saúde, Brasil (2012). Gestão de manutenção predial e equipamentos médicos hospitalares. I Forum de sustentabilidade hospitalar.

10 José Mauro Carrilho Guimarães (2012). A PROBLEMATICA DA MANUTENÇÃO PREDIAL E DE EQUIPAMENTOS EM ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE PÚBLICA DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO. Rio de Janeiro. Fundação Oswaldo Cruz, Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, Mestrado profissionalizante em educação profissional em saúde.
11 Magretta, Joan (2004) O que é a gestão? Lisboa: Actual Editora.
12 Manoel Luiz Martins Donas (aluno); José Manuel Santos de Varge Maldonado (orientador) (2004). A Gestão da Manutenção de Equipamentos em uma Instituição Pública de C&T em Saúde. Río de Janeiro. Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz. Mestrado profissional em Gestão de C&T em Saúde.
13 Martins,P., Alt, Campos, R. (2000) Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais. Ed. Saravia.
14 Mendes,P. (2010) Gestão de património e logística.TrabalhosFeitos.com. Retirado 03, 2011, de http://www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Gestão-De-Patrimonio-e-Logistica/2802.html
15 Mendes,P. (2013) Património na administração pública municipal - regulamento e gestão de ativo imobilizado de acordo com a NBCASP.
16 Messias, Sérgio Balsano (1989) Manual de Administração de Materiais, Planeamento e Controle dos Stocks. São Paulo: Atlas.
17 Pozo,H. Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: uma Abordagem Logística. Ed: Atlas. 6ª Ed.
18 República de Moçambique (2005) Boletim da República, Decreto-lei 54/2005. Regulamento de Contratação de Empreitada de Obras Públicas, Fornecimento de Bens e Prestação de Serviços ao Estado e outra Legislação Aplicável e Gestão de Bens. Maputo: Imprensa Nacional.
19 República de Moçambique (2007) Boletim da República, Decreto nº 23/2007. Aprova o Regulamento do Património do Estado.

© **Copyright ANEP 2026**
Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique.
Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

3.13. UC SSS035181261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de formação e de investigação

Registo da Unidade de Competência

Título da Unidade de Competência:	Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de formação e de investigação		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de participar na formação de novos profissionais de saúde e na formação contínua de funcionários, assim como em actividades de investigação que assegurem a eficácia dos serviços.			
Código:	UC SSS035181261	**Nível do QNQP**	Médio 5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão de Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
1 Organizar e facilitar as acções de Formação Continua de acordo com as necessidades identificadas nos processos de monitoria e avaliação.	*a.* Elabora o plano de FC de acordo COM as necessidades identificadas na a avaliação de desempenho dos funcionários. *b.* Coordena o calendário da formação contínua de sua responsabilidade com outras formações e actividade da instituição. c. Assegura a elaboração e reprodução dos materiais específicos da formação. d. Ministra as matéria da sua competência durante as sessões de formação, aplicando as metodologias desenhadas para FC. *e.* Monitora a implementação do plano de formação e aplicação das metodologias definidas, propondo mudanças se necessário. *f.* Aplica, recolhe e analisa as fichas de avaliação de FC de modo a avaliar o grau de assimilação das matérias ministradas. g. Regista toda a informação correspondente à realização das formações (objectivo, perfil dos participantes, docentes ou facilitadores, local, período, financiador e outros) para manter actualizado o SIFo. h. Elabora os relatórios da formação decorrida para ajudarem no seguimento das lacunas a partir das quais foi elaborado o plano de FC. **Evidências requeridas** **Produto ou desempenho**	Esta competência é indispensável para a evolução, a segurança e a excelência dos serviços em qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um catalisador do desenvolvimento profissional, que assegura que as equipas de saúde de Maputo e de Moçambique estejam sempre equipadas com o conhecimento e as habilidades necessárias para enfrentar os desafios e prestar cuidados de alta qualidade. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Identificação das Necessidades de Formação; • Desenvolvimento do Plano de Formação; • Coordenação e Organização Logística; • Facilitação da Formação; • Monitoria e Avaliação da Formação;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
	Plano de de formação e acções de formação comtínua realizadas	
2 Colaborar na formação inicial das IdFs, na organização e seguimento de estágios para estudantes de modo a garantir a qualidade dos formandos.	a. Prepara os planos analíticos e de aula das matérias a serem leccionadas segundo o programa do currículo de formação. b. Prepara o material didáctico adequado à matéria a ministrar e em correspondência com as competências a desenvolver pelo formando. c. Aplica as metodologias de ensino-aprendizagem e as ferramentas de avaliação, de acordo com os regulamentos e as metodologias concebidas no curriculum, para garantir a aprendizagem de competências. d. Recebe a pasta do estágio com os objectivos e instrumentos de execução (guiões de aprendizagem) e de avaliação (fichas de avaliação) para melhor acompanhamento do estagiário. e. Recebe aos estagiários e explica a estrutura funcional do serviço, adaptando o cronograma e o plano de estágio às condições do serviço. f. Elabora o programa de actividades e distribui aos estagiários e tutores de acordo com os objectivos do estágio. g. Monitora a implementação e realiza encontros periódicso com estagiários e tutores para identificar dificuldades e aplicar medidas correctivas se necessário. h. Acompanha e monitora a execução das actividades para avaliar o desempenho dos estagiários utilizando os instrumentos de avaliação definidos. i. Elabora e envia à IdF o relatório e os resultados dos respectivos instrumentos de avaliação do estágio. **Evidências requeridas** **Produto ou desempenho**	Esta competência é indispensável para a construção de um futuro robusto para o sistema de saúde moçambicano. Ela capacita o profissional de nível médio a ser um agente de formação e um facilitador de carreiras, que contribui activamente para a qualidade e a prontidão dos novos profissionais de saúde, assegurando que o investimento na formação de IdF's resulte em serviços de saúde de alta qualidade para a população. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Colaboração na Formação Inicial das IdF's (Teórica e Prática na US); • Organização de Estágios para Estudantes; • Seguimento e Avaliação dos Estágios; • Garantir a Qualidade dos Formandos.

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
	Relatório de seguimento e avaliação de estágios de formandos	
3 Organizar e coordenar a logística e os processos administrativos inerentes às formações com vista a garantir o sucesso das actividades formativas planificadas.	**a.** Coordena todos os recursos necessários (transporte, sala, material, equipamentos, refeições e outros) para a realização da formação e garantir o seu cumprimento. **b.** Prepara e organiza deslocações de formandos e formadores de acordo com os procedimentos existentes (manual de deslocações). **c.** Garante a provisão a todos os formandos dos materiais didácticos e outros documentos necessários para participar activamente na formação. **d.** Elabora a lista de presença de modo a permitir o controlo da assiduidade dos formandos. **e.** Calcula ajudas de custo conforme a tabela em vigor na instituição para docentes e, quando proceder, para os formandos. **f.** Prevê, identifica e comunica aos responsáveis qualquer contingência nas formações para que possa ser resolvida imediatamente. **g.** Garante a elaboração, envio de actas e relatório das formações para apreciação das instâncias competentes, e respectivo arquivo. **Evidências requeridas** **Produto ou desempenho** Relatórios dos processos de organização de formação	Esta competência é indispensável para a eficácia e a credibilidade das acções de desenvolvimento profissional em qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um gestor de projectos de formação, que assegura que todas as actividades formativas sejam executadas com excelência logística e administrativa, contribuindo directamente para a capacitação do pessoal de saúde e, consequentemente para a qualidade dos serviços de saúde. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Planeamento Detalhado (Pré-Formação); • Gestão Logística (Durante a Formação); • Processos Administrativos (Pós-Formação e Contínuos).
4 Desenhar e implementar protocolos de análise na sua área de responsabilidade, de forma a participar na definição de planos de mudança que permitam melhorar o funcionamento dos	**a.** Identifica problemas, necessidades ou áreas de interesse relativos ao funcionamento de sua área de competência que potencialmente poder-se-iam melhorar. **b.** Procura, na bibliografia e literatura, informação relacionada com os aspectos identificados. **c.** Formula o plano de trabalho para investigar os problemas e necessidades identificadas, utilizando ferramentas estatísticas quando necessário.	Esta competência é indispensável para a evolução e modernização dos serviços administrativos em qualquer Unidade Sanitária. Ela capacita o formando a ser um agente de mudança e um analista perspicaz, que traduz problemas observados em soluções concretas, contribuindo directamente para a eficiência, a qualidade e a sustentabilidade da

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contexto de aplicação
serviços administrativos.	**d.** Executa todos os passos definidos no plano de trabalho, apresentando os resultados às instâncias pertinentes. **e.** Elabora, coordenando com os sectores, as propostas para aplicação das medidas correctivas ou de melhoria aprovadas. **Evidências requeridas** **Produto ou desempenho** Relatório sobre a avaliação do processo de formação	gestão em saúde. Durante a experiência no campo aprenderá a: • Compreensão da Área de Responsabilidade; • Desenho de Protocolos de Análise; • Implementação dos Protocolos de Análise; • Participação na Definição de Planos de Mudança; • Acompanhamento e Avaliação da Mudança.

UC SSS035181261 Levar a cabo uma experiência de acção profissional na área de formação e de investigação.

Informação complementar

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio.

Número de horas normativas: 150 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos por um formando que está a iniciar os primeiros contactos com conteúdos da administração hospilar. O tempo total estimado para este módulo é de 150 horas, incluindo horas de contacto directo e de trabalhoa autónomo em actividades de desenvolvimento de aprendizagem individual ou em grupo.

Justificação do módulo

Este módulo é desenhado para permitir que os formandos sejam capazes de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em contextos reais para organizar e desenvolver acções de formação contínua no âmbito de Administração e Gestão Hospitalar, gerir estágios nas instituições de saúde e desenvolver pesquisas dirigidas a identificar problemas, necessidades ou áreas de interesse relativos ao funcionamento das unidades sanitárias, formulando o plano de trabalho e utilizando ferramentas estatísticas quando necessário.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Os formandos aprendem de forma prática a organizar e desenvolver acções de formação contínua no âmbito de Administração e Gestão Hospitalar, gerir estágios nas instituições de saúde e desenvolver pesquisas dirigidas a identificar problemas, necessidades ou áreas de interesse relativos ao funcionamento das unidades sanitárias.

Resultado de Aprendizagem 1: **Organizar e facilitar as acções de Formação Continua de acordo com as necessidades identificadas nos processos de monitoria e avaliação.** (Nº de horas estimado 40 horas). Os formandos devem saber organizar acções de formação contínua em instituições de saúde de acordo com necessidades identificadas nos processos de monitoria e avaliação atendendo a critérios económicos e organizacionais.

Resultado de Aprendizagem 2: Colaborar na formação inicial das IdFs, na organização e seguimento de estágios para estudantes de modo a garantir a qualidade dos formandos. (Nº de horas estimado: 35 horas)**.** Os formandos devem aprender a Desenvolver estratégias de ensino-aprendizagem adequadas para formação contínua em matérias relacionadas com a Administração e Gestão Hospitalar.

Resultado de Aprendizagem 3: Organizar e coordenar a logística e os processos administrativos inerentes às formações com vista a garantir o sucesso das actividades formativas planificadas. (Nº de horas estimado: 40 horas)**.** Os formandos devem aprender a planificar de forma detalhado (Pré-Formação), a fazer gestão logística (Durante a Formação) e a desencadear processos administrativos (Pós-Formação e Contínuos).

.**Resultado de Aprendizagem 4: Desenhar e implementar protocolos de análise na sua área de responsabilidade, de forma a participar na definição de planos de mudança que permitam melhorar o funcionamento dos serviços administrativos.** (Nº de horas estimado: 35 horas)**.** Os formandos devem aprender a desenhar e implementar protocolos de análise, aprender a defenir planos de mudança e a acompanhar avaliação da mudança.

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

O processo de ensino-aprendizagem deve incidir sobre os métodos que melhor promovem a aprendizagem autodirigida, pensamento crítico e aquisição de competências. A combinação de métodos diferentes de ensino e aprendizagem é incentivada para garantir a participação de fluxo de informações suficientes e participação adequada dos estudantes, tais como: palestras, cenários, discussão, trabalho em grupo, apresentações, simulações, demonstração, estudo de casos e aprendizagem baseada em problemas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Testes escritos, orais, testes práticos demonstrativos, grupo de trabalho e apresentação do formando, seminário liderado pelos formandos, listas de verificação e observações.

Resultado de Aprendizagem 1

Teste escrito/oral na presença do avaliador com perguntas sobre tipos de formação. Formação contínua. Importância e necessidade, diagnóstico e definição de necessidades e objectivos da formação, desenho de planos e projectos da formação e implementação, monitoria e avaliação de plano de formação.

Resultado de Aprendizagem 2

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre o perfil do formador, teorias de aprendizagem, aprendizagem significativa, exposição de conceitos e ideias (oral ou escrita) e écnicas de condução e dinâmicas de grupo.

Resultado de Aprendizagem 3

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre as especificações técnicas dos diferentes meios e recursos técnicos. Funcionamento. Actuação em caso de mau funcionamento. Processos de início do funcionamento e manutenção.

Resultado de Aprendizagem 4

Teste escrito/oral/prático na presença do avaliador com perguntas sobre programa de actividades dos estagiários, funções dos tutores, dificuldades habituais na organização e seguimento dos estagiários.

Resultados de Aprendizagem 1, 2 ,3 e 4

Os resultados de aprendizagem nesta unidade de competências devem ser avaliados através de um teste escrito-oral- pratico na presença do avaliador que deve incorporar detalhes sobre o saber fazer e saber estar na administração de uma unidade sanitária como administrador hospitalar

Necessidades Especiais

Em certos casos, evidências requeridas modificadas podem ser produzidas por um instituto ou Centro de Formação para certificação de formandos com necessidades especiais. Contudo, se a modificação ocorrer, ela não deve diluir a qualidade das especificações do módulo. Em todos os casos as modificações devem ser sujeitas à aprovação pela ANEP.

Bibliografia

1 "Design and Implementation of Health Information Systems", Edited by TLippenveld, R Sauerborn, C Bodart, World Health Organisation, Geneva, 2000.

2 "Manual de Instrumentos de Normas do SIS: para Níveis I e II", editado pelo Departamento de Informação para a Saúde, DPC, MISAU, Março 1994.

3 "Manual de Procedimentos para o Sistema de informação para a Saúde para o Nível Provincial", Editado por A V Sitoi, R Gnesotto, A Brown, 2ª Versão, MISAU, 1991.

4 A Rosa Araújo, "Manual de Demografia para Estudantes de Medicina", Departamento de Saúde da Comunidade e CEP-UEM, Maputo, 2001.

5 AMARAL, Wanda: Guia para a apresentação de Teses, dissertação, trabalhos de graduação, 2 edição, Livraria Universitária, UEM, Maputo, Moçambique, 1999.

6 ANDRADE, M.M., 2 EDIÇÃO, INTRODUÇÃO A METODOLOGIA DO Trabalho Cientifico: elaboração de trabalho de graduação. 4 edição Atlas, São Paulo, 1999

7 B. Campbell, S. Adjei, A. Heywood, "From data to decision making in health: The evolution of health management information system", Royal Tropical Institute, Amsterdam, 1996.

8 Edras,B. (2010).Metodologias de ensino: uma analise crítica do fazer pedagógico na sala de aula. Disponível em:

9 Gimeno,J. (2011) Educar por competéncias. O que há de novo? Ed. Artmed.

10 H Martins "Apontamentos de estatística sanitária e hospitalar", Maputo, Moçambique, 1985.

11 Hernández,F., e Ventura, M. (2009) A organização do currículo por projectos de trabalho. O conhecimento é um caleidoscópio. Ed Artmed.

12 HTTP://educarvivereaprender.blogspot.com/2010/09/metodologias-de.ensino-uma-analise,htlm

13 IT-EDUCTRA, FUNDESCO, CD-ROM, Materiais electrónicos em língua EN e PT para educação de trabalhadores de saúde em TIC, Comissão Europeia, 1998.

14 J. H. Van Bemmel, M. A. Musen, "Handbook of Medical Informatics", Published BohnStafleu van Loghum-Springer, 1997.

15 Ricardo, E.C. (2010) Discussão acerca do ensino por competências: problemas e alternativas.Cadernos de Pesquisa, v.40, n.140, p. 605-628, maio/ago. Disponível em Internet: http://www.scielo.br/pdf/cp/v40n140/a1540140.pdf

© **Copyright ANEP 2026**

Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique.
Não deve ser usado para outros fins ou motivos sem a autorização expressa do Director Geral da ANEP

3.13. UC SSS035182261 Levar a cabo uma experiência de trabalho na Unidade Sanitária, na componente de estágio integral

Registo de Unidades de Competência

Título da Unidade de Competência:	Levar a cabo uma experiência de trabalho na Unidade Sanitária, na componente de estágio integral		
Descrição da Unidade de Competência: No fim deste módulo, o formando deve ser capaz de adquirir conhecimentos de organização da Instituição de Saúde, integrando-se em ambiente de trabalho.			
Código:	UC SSS035182261	**Nível do QNQP**	Médio 5
Campo	Saúde e Serviços Sociais	**Subcampo:**	Administração e Gestão de Recursos de Saúde
Data de Registo:		**Data de Revisão de Registo:**	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1 Colaborar na planificação e orçamentação das acções administrativas e de gestão.	a. Recolha, organização e tratamento de dados, à disposição do SNS, procedentes dos SIS e outras fontes locais. b. Cálcula indicadores estabelecidos para os resultados e objectivos definidos. c. Identifica problemas e necessidades no âmbito da administração e gestão em saúde. d. Define e estabelece prioridades das actividades orientadas para responder os problemas identificados. e. Elaboração procedimentos de orçamentos e programas de planos de saúde. **Evidências Requeridas** ***Evidência escrita e/ou oral:*** Evidência escrita que o formando identifica claramente problemas e necessidades no âmbito da administração e gestão em saúde. ***Evidência prática*** O formando elabora planos de actividades na área de administração e gestão aplicando metodologias do sector da saúde.	Essa competência é aplicada em contextos onde a planificação e a gestão financeira são fundamentais para a eficiência organizacional, mesmo em cargos de apoio técnico, como: **Administração Pública e Privada:** - Apoiar na elaboração de planos de acção e previsões orçamentárias para diferentes departamentos (recursos humanos, compras, logística etc.). **Hospitais ou unidades de saúde:** -Participar da organização de recursos financeiros e materiais, ajudando a prever custos de insumos, treinamentos ou contratações. **Instituições de ensino ou formação técnica:** - Apoiar professores ou gestores na planificação de atividades administrativas, projectos escolares e no controle de orçamento destinado a essas ações. -Ajudar a montar planilhas de orçamento, colectar dados para tomada de decisões

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
2 Participar na gestão dos recursos humanos	a. Identifica as necessidades de formação dos recursos humanos em instituições de saúde; b. Dinamiza o funcionamento das equipas. c. Apoia a motivação das pessoas e equipas de trabalho. d. Organização o trabalho individual e em equipa. e. Acompanha a monitoria e a avaliação do desempenho profissional dos funcionários. **Evidências Requeridas** ***Desempenho no local de trabalho*** O formando leva a cabo as tarefas planificadas no âmbito de gestão dos recursos humanos.	Esse elemento de competência se aplica em departamentos de RH dentro de hospitais, clínicas ou centros de saúde, onde o formando actua sob supervisão, realizando actividades técnicas e operacionais que dão suporte à gestão dos profissionais da saúde, podendo se aplicar em: Apoio nas rotinas administrativas de RH hospitalar; Processos de admissão e demissão; Treinamentos e integração; Gestão de benefícios e folha de pagamento.
3 Colaborar na realização das actividades administrativas relativas à gestão dos recursos humanos	a. Aplica de técnicas de arquivo convencional e informático aos processos individuais do pessoal utilizando os sistemas de classificação, codificação e armazenamento padronizados. b. Participa nas actividades administrativas relativas ao recrutamento e selecção de recursos humanos. c. Acompanha a realização dos procedimentos administrativo-laborais dos funcionários, preparando a documentação necessária. d. Participa na liquidação para o pagamento de salários e benefícios sociais. **Evidências Requeridas** ***Desempenho no local de trabalho*** Relatório de avaliação/listas de verificação do estágio pelo tutor/supervisor demonstrando que o formando trabalha em equipa, de forma cooperativa, durante a experiência de trabalho num ambiente hospitalar.	Essa competência se aplica em funções de apoio técnico e administrativo, sob supervisão, onde o formando contribui para que os processos de RH no ambiente hospitalar funcionem de forma organizada, eficiente e dentro da legislação, tais como: Secretarias de Recursos Humanos Hospitalares; Sectores de escalas e plantões; Apoio na movimentação de pessoal; Controle de assiduidade; Acções de capacitação; Arquivo e organização de documentos.
4 Participar na organização e coordenação dos processos de atendimento e	a. Executa processos de atendimento e admissão dos utentes e doentes. b. Partcipa na gestão de reclamações e sugestões. c. Partcipa na resolução de conflitos. d. Partcipa na venda e cobrança de talonários.	

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
admissão do doente e processamento da documentação clínica .	e. Gere documentos dos processos clínicos. f. Partcipa na avaliação da qualidade da aplicação dos procedimentos de gestão de arquivos clínicos . **Evidências Requeridas** Identifica a contribuição do conhecimento e habilidades ganhas para o seu próprio desenvolvimento profissional, pessoal e social obtidas durante a experiência de trabalho no sector do atendimento.	
5 Participar na coordenação das actividades relativas à gestão dos serviços assistenciais e auxiliares	a. Executa procedimentos de cálculo das necessidades de recursos para o funcionamento de serviços assistenciais e auxiliares de acordo com as previsões de atendimento de pacientes e utentes. b. Execução actividades administrativas para a provisão de recursos e controlo da utilização dos serviços assistenciais e auxiliares. c. Acompanha procedimentos para calcular as necessidades de recursos para funcionamento de serviços assistenciais e auxiliares nas unidades sanitárias. d. Participa na execução das actividades administrativas para a provisão de recursos e controlo de utilização nos serviços. e. Auxilia na execução dos processos de atendimento e admissão dos utentes e doentes. f. Partilha informação aos utentes e doentes de acordo com as características do interlocutor. **Evidências requeridas** Resultante de uma experiência real, o formando apresenta um relatório sobre a gestão dos serviços assistenciais e auxiliares.	Essa competência se aplica em situações onde o formando, actua sob supervisão para apoiar a organização e funcionamento eficiente dos assistenciais e au**x**iliares das Unidades Sanitárias, garantindo que as actividades assistenciais e de suporte ocorram com qualidade, segurança e dentro dos padrões operacionais do hospital, com referência **para:** Serviços assistenciais (ligados directamente ao atendimento ao paciente); Serviços auxiliares (de apoio indirecto ao atendimento); Suporte à gestão de qualidade e rotinas operacionais; Articulação entre sectores.
6 Colaborar na gestão dos serviços de apoio aos serviços assistenciais e	a. Executa procedimentos administrativos de gestão dos serviços de SAND. b. Pratica procedimentos administrativos de gestão dos serviços de lavandaria. c. Acompanha a gestão relativa aos serviços de transporte e do parque de estacionamento, aos	Esse elemento de competência se aplica em ambientes onde o formando apoia a administração dos serviços voltados directamente ao cuidado com o paciente, garantindo que os processos ocorram com organização,

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
auxiliares nas unidades sanitárias.	sistemas de segurança da unidade e de outros serviços de apoio. d. Elabora arquivo da documentação gerada em actividades de gestão. **Evidências requeridas** Resultante de uma experiência real, o formando apresenta um relatório sobre gestão dos serviços assistenciais nas unidades sanitárias.	segurança e qualidade, mesmo sem actuar na parte clínica. Ele contribui para o bom funcionamento das actividades assistenciais sob supervisão de profissionais de nível superior.
7 Participar na gestão e organização dos processos administrativos e de comunicação.	a. Elabora documentos administrativos necessários para a gestão administrativa. b. Elabora e organiza documentação administrativa, classificando, registando e arquivando. c. Organiza e regista relatórios e actas de eventos e reuniões frequentes. d. Participa na organização de viagens e deslocações de pessoal. **Evidências requeridas** Resultante de uma experiência real, o formando apresenta um relatório sobre gestão e organização dos processos administrativos e de comunicação.	Essa competência se aplica em funções de apoio técnico, onde o formando contribui para manter os processos administrativos e comunicacionais organizados, funcionais e compreensíveis, garantindo fluidez na rotina e eficiência na troca de informações, com destaque para: Escritórios e departamentos administrativos; Sectores de comunicação interna; Instituições de saúde (ex: hospitais, centros de saúde);
8 Colaborar na execução da gestão financeira, contabilística e do controlo da tesouraria.	a. Participa na elaboração e manutenção dos documentos de controlo e gestão de tesouraria utilizados no Serviço Nacional de Saúde do Estado, de acordo com os Princípios Contabilísticos Geralmente Aceites (PCGA). b. Apoia nas operações de gestão e controlo das cobranças e pagamentos e de gestão de caixa e contas bancárias. c. Ajuda na elaboração de previsões de tesouraria definindo a relação adequada entre os fluxos de cobrança e pagamento. d. Participa na execução do fecho de caixa e de operações de reconciliação bancária. e. Participa na realização de cálculos de tesouraria habituais. Evidências requeridas	Essa competência se aplica quando o formando actua sob supervisão, dando suporte às actividades financeiras e contábeis da unidade hospitalar, garantindo organização, transparência e controle no uso dos recursos, mesmo sem exercer funções técnicas de contabilidade ou finanças de nível superior, com destaque para: Sector financeiro hospitalar; Contabilidade hospitalar; Tesouraria; Apoio à gestão orçamentária;

Elementos de Competência	Critérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
	Resultante de uma experiência real, o formando apresenta um relatório sobre processo de execução da gestão financeira, contabilística e do controlo da tesouraria.	Instituições públicas de saúde.
9 Colaborar na gestão do Patrimônio do Estado mantendo os recursos físicos disponíveis e, em uso.	a. Apoia na implementação dos procedimentos administrativos de avaliação dos bens patrimoniais. b. Participa na gestão administrativa dos processos de manutenção preventiva. c. Apoia na gestão das actividades de manutenção correctiva. d. Acompanha os procedimentos administrativos de coordenação da manutenção preventiva e correctiva dos equipamentos e das infra-estructuras. **Evidências requeridas** Resultante de uma experiência real, o formando apresenta um relatório sobre gestão do Patrimônio do Estado, com referência aos recursos físicos disponíveis e, em uso.	Essa competência se aplica em instituições públicas de saúde, onde o formando actua sob supervisão, apoiando a organização, controle e conservação do patrimônio do Estado, garantindo que os recursos físicos estejam disponíveis, localizados e funcionais para uso eficiente no ambiente hospitalar, com referencia para: Gestão patrimonial hospitalar; Controle de uso e conservação de bens públicos; Movimentação e baixa de património; Apoio à fiscalização e auditoria interna; Setores administrativos ou de logística hospitalar; Sectores administrativos ou de logística hospitalar.

UC SSS035182261 Levar a cabo uma experiência de trabalho na Unidade Sanitária, na componente de estágio integral

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Esta parte da especificação do módulo deve ser considerada como um guia de apoio e de orientação.

Número de horas normativas: 620 horas

O tamanho deste módulo é baseado no tempo estimado como necessário para atingir os objectivos estabelecidos. O tempo total estimado para este módulo é de 620 horas.

Justificação do módulo

Este módulo tem como objectivo permitir ao formando viver uma experiência de trabalho numa situação real na Unidade Sanitária, em condições normais. Isto permitirá o desenvolvimento de habilidades para a vida. O formando será capaz de se preparar para um emprego e desenvolver uma atitude positiva em relação ao trabalho na área de Administração Hospitalar. O módulo pretende não só ir ao encontro das necessidades técnicas relativas ao nível 5 mas também melhorar competências numa série de outras habilidades.

Orientações sobre o conteúdo e contexto de aprendizagem

Este módulo mantém um balanço entre o que é educacionalmente desejável e as realidades do local de trabalho e cria situações e actividades através das quais as habilidades relacionadas com os resultados de aprendizagem são desenvolvidas.

Resultado de Aprendizagem 1 (Nº de horas estimado: 84 horas)

O formando deve ser encorajado a recolher, organizar e tratar dados, à disposição do SNS, procedentes dos SIS e outras fontes locais, por forma a poder estabelecer cálculo de indicadores estabelecidos para os resultados e objectivos definidos, com destaque par problemas e necessidades no âmbito da administração e gestão em saúde.

Resultado de Aprendizagem 2 (Nº de horas estimado: 84 horas)

Este resultado de aprendizagem completa-se no campo de estágio identificado para o efeito. Contudo, para preparar os formandos, os formadores devem discutir com os formandos sobre as necessidades de formação dos recursos humanos em instituições de saúde, dinamização das equipas, sobre necessidade de apoio e motivação das pessoas e equipas de trabalho, assim como da organização individual e da equipa, sem descurar da componente de monitoria e avaliação do desempenho profissional dos funcionários.

Resultados de Aprendizagem 3 (Nº de horas estimadas: 84 horas)

Este resultado de aprendizagem será completado no local de trabalho durante o estágio. Contudo, para preparar os formandos, o formador deve discutir com eles sobre técnicas de arquivo convencional e informático aos processos individuais do pessoal utilizando os sistemas de classificação, codificação e armazenamento padronizados, sobre a necessidade de participação nas actividades administrativas relativas ao recrutamento e selecção de recursos humanos e acompanhamnto na realização dos procedimentos administrativo-laborais dos funcionários, com destaque para a necessidade de preparação da documentação necessária.

Resultados de Aprendizagem 4 (Nº de horas estimadas: 84 horas)

Os formandos devem ser acautelados sobre estratégias de excução de processos de atendimento e admissão dos utentes e doentes e da necessidade de proactividade na gestão de reclamações e sugestões, na resolução de conflitos, na venda e cobrança de talonários, assim como na gestão de documentos dos processos clínicos.

Resultados de Aprendizagem 5 (Nº de horas estimadas: 84 horas)

Os formadores devem lembrar aos formandos sobre os procedimentos de cálculo das necessidades de recursos para o funcionamento de serviços assistenciais e auxiliares de acordo com as previsões de atendimento de pacientes e utentes, sobre a execução de actividades administrativas para a provisão de recursos e controlo da utilização dos serviços assistenciais e auxiliares, sobre os procedimentos para calcular as necessidades de recursos para funcionamento de serviços assistenciais e auxiliares nas unidades sanitárias.

Resultados de Aprendizagem 6 (Nº de horas estimadas: 50 horas)

Os formandos devem com o apoio dos formadores ensaiarem antes sobre procedimentos administrativos de gestão dos serviços de SAND, dos serviços de lavandaria, dos serviços de transporte e do parque de estacionamento, aos sistemas de segurança da unidade e de outros serviços de apoio.

Resultados de Aprendizagem 7 (Nº de horas estimadas: 50 horas)

Os formadores devem apoiar os formandos na elaboração dos documentos administrativos necessários para a gestão administrativa, com referência para o sistema de classificação, registo e arquivo, modelos de relatórios e de actas.

Resultados de Aprendizagem 8 (Nº de horas estimadas: 50 horas)

Os formadores devem consolidarem a matéria sobre procedimentos de elaboração e manutenção dos documentos de controlo e gestão de tesouraria utilizados no Serviço Nacional de Saúde do Estado, de acordo com os Princípios Contabilísticos Geralmente Aceites (PCGA) e, sobre estratégias de operações de gestão e controlo das cobranças e pagamentos, de gestão de caixa e contas bancárias, sobre previsões de tesouraria e definição da relação adequada entre os fluxos de cobrança e pagamento.

Resultados de Aprendizagem 9 (Nº de horas estimadas: 50 horas)

Os formadores apoiam, antes, os formandos no entendimento dos procedimentos administrativos de avaliação dos bens patrimoniais, de gestão administrativa dos processos de manutenção preventiva, de gestão das actividades de manutenção correctiva e sobre os procedimentos administrativos de coordenação da manutenção preventiva e correctiva dos equipamentos e das infra-estructuras.

Abordagem na geração das evidências de avaliação

O ensino aprendizagem neste módulo deve ser activo e centrado no formando. O formando deve realizar uma gama variada de tarefas e actividades, as quais contém elementos de habilidades genéricas. O formando deve participar

activamente em todas as tarefas alocadas pelo tutor de estágio. O formando deve ter oportunidade de planificar e tomar decisões, de mostrar iniciativa e independência de trabalhar cooperativamente em grupos. Deve ser feita uma introdução às tarefas para garantir que o formando tem uma compreensão clara da natureza e objectivos da tarefa que vai realizar.

O formando deve realizar uma gama variada de tarefas e actividades relacionadas com os critérios de desempenho e o contexto de aplicação. As tarefas e actividades devem providenciar oportunidades para o desenvolvimento de habilidades num ambiente de trabalho real. O ensino em pequenos grupos deve ser curto para permitir tempo para as actividades práticas envolvidas de forma a assegurar o envolvimento individual e como membro de um grupo. A oportunidade de refazer, rever e avaliar pelos formandos, tutores e colegas é uma parte essencial de todas as actividades formativas.

Métodos e instrumentos de avaliação

Resultados de Aprendizagem 1,2,3,4,5,6,7,8 e 9.

Estes resultados de aprendizagem devem ser avaliados através de uma lista de verificação/observação e caderneta de estágio a serem preenchidas pelo tutor e supervisor do estágio no local de trabalho durante o estágio. A lista de verificação deve ser suportada por um relatório do tutor ou supervisor do estágio no local de trabalho, com base num formulário simples a ser entregue pela instituição de formação. Este relatório não deve conter no mínimo 20 e no máximo 30 páginas. A lista de verificação, a caderneta de estágio e o relatório também podem ser usados como evidências dos módulos de habilidades para a vida do nível 5.

Necessidades Especiais

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

Referências

1 Almeida, C. P. (2017). Gestão financeira e orçamentária em hospitais.
2 Almeida, C. S. (2019). Administração de hospitais: Práticas e desafios.
3 Almeida, J. L. (2010). Gestão de saúde: Fundamentos e práticas. Atlas.
4 Almeida, R. C. (2015). Administração hospitalar e gestão de sistemas de saúde. Guanabara Koogan.
5 Andrade, L. R. (2014). Gestão hospitalar: Planejamento e administração de instituições de saúde. Fundação Getulio Vargas.
6 Cardoso, A. P. (2014). Gestão de processos na área hospitalar.
7 Carvalho, M. F. (2011). Planejamento estratégico em hospitais e clínicas.
8 Costa, F. P. (2016). Gestão de qualidade e segurança do paciente.
9 Furtado, J. (2009). Administração de serviços de saúde.
10 Grisi, C. (2016). Gestão hospitalar: Teoria e prática.
11 Marrom, M. D. D. L. (2012). Gestão de custos em serviços de saúde.
12 Mezomo, J. C. (1991). O administrador hospitalar: A caminho da eficiência.

13 Ministério da Saúde [MISAU]. (2015). Currículo de formação: Curso de Técnico Médio em Administração Hospitalar. Maputo.
14 MISAU, Regulamento de estágios, 2019.
15 Moreira, A. F. (2012). Administração hospitalar: Visão estratégica e operacional.
16 Oliveira, C. (2020). Qualidade nos serviços de saúde: Desafios e perspectivas.
17 Oliveira, M. T. S. V. (2013). Administração hospitalar e gestão de sistemas de saúde.
18 Pereira, M. F. (2018). Gestão de pessoas no setor de saúde.
19 Silva, A. R. (2017). Gestão hospitalar: Conceitos e práticas administrativas.
20 Silva, E. R. (2018). Gestão de riscos em hospitais e serviços de saúde.
21 Silva, R. M. (2014). Qualidade no atendimento hospitalar: Conceitos e práticas.
22 Souza, H. (2015). Logística e suprimentos no setor de saúde.
23 Souza, M. A. (2013). Administração de serviços de saúde e ética profissional.

© **Copyright ANEP 2026**
Este módulo é para uso apenas para fins de formação por Instituições acreditadas pela ANEP, em Moçambique.