

## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

*EM VIGOR*



Área de Formação

346. Secretariado e Trabalho Administrativo

Itinerário de Formação

34601. Práticas Administrativas

Código e Designação  
do Referencial de  
Formação

346034 - Assistente Administrativo/a

Nível de Formação: 2

Modalidades de  
desenvolvimento

Educação e Formação de Adultos – Tipologias de nível básico  
Formação Modular

Observações

Publicado no Despacho n.º 13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) nº 12 de 29 de Março de 2010 com entrada em vigor a 29 de Março de 2010.

## Índice

1. Introdução	3
2. Perfil de Saída	4
3. Organização do Referencial de Formação	5
4. Metodologias de Formação	7
5. Desenvolvimento da Formação	8
5.1. Formação de Base – Unidades de Competência	8
5.2. Formação Tecnológica – Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)	11
6. Sugestão de Recursos Didáticos	27

## 1. INTRODUÇÃO

A actual sociedade do conhecimento e da informação introduziu profundas alterações nas organizações, designadamente nos seus sistemas de produção e nas formas de organização do trabalho, com implicações no desenho organizacional e na qualificação dos seus recursos humanos.

As organizações tendem a adaptar-se a estas mudanças de forma a reagir aos *novos factores de competitividade, reduzindo custos, apostando na qualidade, na inovação, no cumprimento de prazos, na satisfação do cliente e no redesenho das funções de produção* (IQF, 2006, p. 9).

Destaque-se como uma das grandes alterações sofridas nestes contextos a introdução maciça das tecnologias da informação e da comunicação e dos equipamentos associados às mesmas, e as alterações funcionais e organizacionais que dela decorrem.

No quadro actual, o objectivo global das actividades administrativas e financeiras é o de gerir os recursos de informação e financeiros, disponibilizando-os a todos os órgãos (internos e externos) da organização.

A gestão e administração relacionam-se com as áreas de planificação, execução e controlo das actividades das organizações, de acordo com as normas, internas e externas, previamente estabelecidas.

A função administrativa refere-se, em especial, às actividades que visam apoiar as chefias, facilitando o bom funcionamento da organização e da equipa/gabinete de trabalho, em particular, visam igualmente auxiliar, complementar e interligar as diferentes organizacionais requerendo uma forma ligação com todas estas funções. Para tal, destaca-se o desenvolvimento das tarefas associadas a fluxos internos e externos de circulação de informação, bem como, o entendimento e informação a interlocutores internos e externos à organização. A oferta de formação deve, neste contexto, acompanhar a evolução recente.

Para além da aquisição de competências técnicas e teóricas nos domínios financeiro e contabilístico, é de considerar, igualmente, a necessidade de utilizar de forma adequada as novas tecnologias (a *info-literacia*), designadamente ao nível da execução, gestão e análise contabilística através de aplicações informáticas próprias.

A par destas competências, exige-se, ainda, um razoável domínio quer da língua falada e escrita, quer do cálculo. De facto, as competências comunicacionais, em particular, são exigidas pelas funções associadas à produção, gestão e disponibilização de informação, sobretudo escrita, no quadro dos contactos que é necessário estabelecer com uma grande diversidade de interlocutores, em especial, com os órgãos de gestão, mas também com actores externos, entre outros, os clientes da organização.

(Fonte: IQF (2006) *O Domínio Administrativo e Financeiro em Portugal: tendências, qualificações e formação*. Lisboa. Instituto para a Qualidade na Formação.)

## 2. PERFIL DE SAÍDA

### Descrição Geral

O/A **Assistente Administrativo/a** é o/a profissional que, com base nos procedimentos e técnicas adequados, bem como nas normas de segurança, higiene, saúde e ambiente, executa tarefas administrativas relativas ao funcionamento das organizações (empresas ou serviços públicos) seguindo com as normas e as orientações previamente estabelecidas.

### Actividades Principais

- Preparar e executar tarefas relacionadas com o expediente geral das organizações, de acordo com procedimentos estabelecidos.
- Preencher e conferir documentação de apoio à actividade das organizações.
- Registar e actualizar dados necessários à gestão das organizações.
- Atender e encaminhar o público interno e externo das organizações.

### 3. ORGANIZAÇÃO DO REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

Educação e Formação de Adultos (EFA)																		
Formação de Base	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS - CHAVE	NÍVEL B1		NÍVEL B2			NÍVEL B3											
		Cidadania e Empregabilidade (CE)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h				
		Linguagem e Comunicação (LC)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	LEA 25h	LEB 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h	LEA 50h	LEB 50h
		Matemática para a Vida (MV)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h				
		Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h				
Área de Carácter Transversal <b>APRENDER COM AUTONOMIA</b> 40 h																		
Formação Tecnológica <sup>3</sup>	Código <sup>1</sup>	UFCD <sup>2</sup>					Horas											
	0626	1	Posto de trabalho - organização e gestão					25										
	0623	2	Empresa e produção					25										
	0624	3	Estrutura e funções de uma organização					25										
	0651	4	Técnicas de digitação					50										
	0627	5	Língua portuguesa - técnicas de escrita					50										
	6225	6	Técnicas de normalização documental					25										
	0653	7	Arquivo - organização e manutenção					25										
	0661	8	Circuito documental na organização					25										
	0628	9	Língua inglesa - técnicas de escrita					25										
	0654	10	Ficheiros de contactos – organização e manutenção					25										
	0632	11	Acolhimento e encaminhamento					50										
	0633	12	Comunicação empresarial – presencial e telefónica					50										
	0674	13	Função pessoal – legislação laboral					25										
	0637	14	Legislação fiscal - impostos					50										
	0636	15	Legislação comercial - contratos e títulos de crédito					50										
	0638	16	Cálculo comercial					50										
0670	17	Contrato de compra e venda					25											

<sup>1</sup> Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre saídas profissionais.

<sup>2</sup> Para obter a qualificação em **Assistente Administrativo**, para além das UFCD aqui identificadas, terão também de ser realizadas **25 horas**, da bolsa de UFCD.

<sup>3</sup> A carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 120 horas de formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça actividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma actividade profissional numa área afim.

	Código <sup>4</sup>	UFCD <sup>5</sup> (cont.)	Horas
Formação Tecnológica <sup>6</sup>	6393	18 Introdução ao Sistema de Normalização Contabilística	50
	6394	19 Preenchimento de modelos de Demonstrações Financeiras	25
	0645	20 Escritório electrónico – segurança e partilha de ficheiros	50
	0571	21 Aplicações informáticas de gestão – área comercial	25
	6395	22 Aplicações informáticas de gestão – área salários/contabilidade	25
	0695	23 Gestão Informatizada de documentos	50

	Código	Bolsa de UFCD	Horas
Formação Tecnológica <sup>a</sup>	6228	24 Organização de eventos nacionais e internacionais	25
	6396	25 Língua espanhola – técnicas de escrita	25

<sup>4</sup> Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre saídas profissionais.

<sup>5</sup> Para obter a qualificação em **Assistente Administrativo**, para além das UFCD aqui identificadas, terão também de ser realizadas **25 horas**, da bolsa de UFCD.

<sup>6</sup> À carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 120 horas de formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça actividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma actividade profissional numa área afim.

#### 4. METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO

A organização da formação com base num modelo flexível visa facilitar o acesso dos indivíduos a diferentes percursos de aprendizagem, bem como a mobilidade entre níveis de qualificação. Esta organização favorece o reingresso, em diferentes momentos, no ciclo de aprendizagem e a assunção por parte de cada cidadão de um papel mais activo e de relevo na edificação do seu percurso formativo, tornando-o mais compatível com as necessidades que em cada momento são exigidas por um mercado de trabalho em permanente mutação e, por esta via, mais favorável à elevação dos níveis de eficiência e de equidade dos sistemas de educação e formação.

A flexibilização beneficia, assim, a construção de percursos formativos de composição e duração variáveis conducentes à obtenção de qualificações completas ou de construção progressiva, reconhecidas e certificadas.

A nova responsabilidade que se exige a cada indivíduo na construção e gestão do seu próprio percurso impõe, também, novas atitudes e competências para que este exercício se faça de forma mais sustentada e autónoma.

As práticas formativas devem, neste contexto, conduzir ao desenvolvimento de competências profissionais, mas também pessoais e sociais, designadamente, através de métodos participativos que posicionem os formandos no centro do processo de ensino-aprendizagem e fomentem a motivação para continuar a aprender ao longo da vida.

Devem, neste âmbito, ser privilegiados os métodos activos, que reforcem o envolvimento dos formandos, a auto-reflexão sobre o seu processo de aprendizagem, a partir da partilha de pontos de vista e de experiências no grupo, e a co-responsabilização na avaliação do processo de aprendizagem. A dinamização de actividades didácticas baseadas em demonstrações directas ou indirectas, tarefas de pesquisa, exploração e tratamento de informação, resolução de problemas concretos e dinâmica de grupos afiguram-se, neste quadro, especialmente, aconselháveis.

A selecção dos métodos, técnicas e recursos técnico-pedagógicos deve ser efectuada tendo em vista os objectivos de formação e as características do grupo em formação e de cada formando em particular. Devem, por isso, diversificar-se os métodos e técnicas pedagógicos, assim como os contextos de formação, com vista a uma maior adaptação a diferentes ritmos e estilos de aprendizagem individuais, bem como a uma melhor preparação para a complexidade dos contextos reais de trabalho. Esta diversificação de meios constitui um importante factor de sucesso nas aprendizagens.

Revela-se, ainda, de crucial importância o reforço da articulação entre as diferentes componentes de formação, designadamente, através do tratamento das diversas matérias de forma interdisciplinar e da realização de trabalhos de projecto com carácter integrador, em particular nas formações de maior duração, que contribuam para o desenvolvimento e a consolidação de competências que habilitem o futuro profissional a agir consciente e eficazmente em situações concretas e com graus de complexidade diferenciados. Esta articulação exige que o trabalho da equipa formativa se faça de forma concertada, garantindo que as aprendizagens se processam de forma integrada.

É também este contexto de trabalho em equipa que favorece a identificação de dificuldades de aprendizagem e das causas que as determinam e que permite que, em tempo, se adoptem estratégias de recuperação adequadas, que potenciem as condições para a obtenção de resultados positivos por parte dos formandos que apresentam estas dificuldades.

A equipa formativa assume, assim, um papel fundamentalmente orientador e facilitador das aprendizagens, através de abordagens menos directivas, traduzido numa intervenção pedagógica diferenciada no apoio e no acompanhamento da progressão de cada formando e do grupo em que se integra.

## 5. DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO

### 5.1. Formação de Base - Unidades de Competência

LC	Linguagem e Comunicação
<b>B1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar e produzir enunciados orais de carácter lúdico e informativo-funcional.</li> <li>• Interpretar textos simples, de interesse para a vida quotidiana.</li> <li>• Produzir textos com finalidades informativo-funcionais.</li> <li>• Interpretar e produzir as principais linguagens não verbais utilizadas no quotidiano.</li> </ul>
<b>B2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos.</li> <li>• Interpretar textos de carácter informativo e reflexivo.</li> <li>• Produzir textos de acordo com técnicas e finalidades específicas.</li> <li>• Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a finalidades variadas.</li> </ul>
<b>B2 (LE)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender e usar expressões familiares e/ou quotidianas.</li> <li>• Compreender frases isoladas e expressões frequentes relacionadas com áreas de prioridade imediata.</li> <li>• Comunicar em tarefas simples e em rotinas que exigem apenas uma troca de informações simples e directa sobre assuntos que lhe são familiares.</li> </ul>
<b>B3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos, fundamentando opiniões.</li> <li>• Interpretar textos de carácter informativo-reflexivo, argumentativo e literário.</li> <li>• Produzir textos informativos, reflexivos e persuasivos.</li> <li>• Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a contextos diversificados, de carácter restrito ou universal.</li> </ul>
<b>B3 (LE)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender, quando a linguagem é clara e estandardizada, assuntos familiares e de seu interesse.</li> <li>• Produzir um discurso simples e coerente sobre assuntos familiares e de seu interesse.</li> <li>• Compreender as ideias principais de textos relativamente complexos sobre assuntos concretos.</li> <li>• Descrever experiências e expor brevemente razões e justificações para uma opinião ou um projecto.</li> </ul>

TIC

Tecnologias da Informação e Comunicação

**B1**

- Operar, em segurança, equipamento tecnológico, usado no quotidiano.
- Realizar operações básicas no computador.
- Utilizar as funções básicas de um programa de processamento de texto.
- Usar a Internet para obter e transmitir informação.

**B2**

- Operar, em segurança, equipamento tecnológico diverso.
- Realizar, em segurança, operações várias no computador.
- Utilizar um programa de processamento de texto.
- Usar a Internet para obter e transmitir informação.

**B3**

- Operar, em segurança, equipamento tecnológico, designadamente o computador.
- Utilizar uma aplicação de folhas de cálculo.
- Utilizar um programa de processamento de texto e de apresentação de informação.
- Usar a Internet para obter, transmitir e publicar informação.

MV

Matemática para a Vida

**B1**

- Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos.
- Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas.
- Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida.
- Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva.

**B2**

- Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos.
- Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas.
- Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida.
- Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva.

**B3**

- Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos.
- Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas.
- Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida.
- Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva.

CE

Cidadania e Empregabilidade

B1

- Organização política dos estados democráticos.
- Organização económica dos estados democráticos.
- Educação/formação, profissão e trabalho/emprego.
- Ambiente e saúde.

B2

- Organização política dos estados democráticos.
- Organização económica dos estados democráticos.
- Educação/formação, profissão e trabalho/emprego.
- Ambiente e saúde.

B3

- Organização política dos estados democráticos.
- Organização económica dos estados democráticos.
- Educação/formação, profissão e trabalho/emprego.
- Ambiente e saúde.

## 5.2. Formação Tecnológica – Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

0626

Posto de trabalho – organização e gestão

Carga horária  
25 horas

**Objectivo(s)** • Aplicar as técnicas de organização e gestão do posto de trabalho.

### Conteúdos

#### Organização e gestão do posto de trabalho

- Organização do posto de trabalho
- Noções de ergonomia
- Equipamento de escritório
- Materiais e utensílios do escritório e sua manutenção

0623

Empresa e produção

Carga horária  
25 horas

**Objectivo(s)** • Identificar e classificar a empresa, enquadrando a produção na actividade empresarial.

### Conteúdos

#### Organização

- Conceito e tipos

#### Empresa

- Conceito
- Objectivos e papel na sociedade
- Elementos constitutivos

#### Classificação das organizações

- Dimensão
- Propriedade
- Ramo de actividade

#### Produção

- Meio envolvente
- Elementos de produção
- Produção e consumo

0624

Estrutura e funções de uma organização

Carga horária  
25 horas

**Objectivo(s)** • Identificar e interpretar a estrutura organizacional e as principais funções da empresa.

### Conteúdos

#### Estrutura organizacional

- Conceito e tipos
- Representação gráfica e análise

#### Funções da empresa

- Produção
- Comercial
- Pessoal
- Financeira
- Planeamento estratégico

0651

Técnicas de digitação

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Adoptar uma postura correcta no posto de trabalho.  
• Reconhecer os métodos e as técnicas de digitação.

### Conteúdos

#### Ergonomia do posto de trabalho

- Correcto posicionamento
- Adaptação do mobiliário

#### Tipos de teclado

- Partes constituintes, respectivos elementos e suas funções
- Principais funções automáticas

#### Formas de digitação

- Digitação na fila guia
  - Distribuição dos dedos pelo teclado
  - Capacitar a prática de pulsação
  - Uso e controlo da barra de espaços
  - Ginástica digitativa
- Digitação na fila superior
- Digitação na fila inferior
- Digitação na fila dos algarismos
- Velocidade de execução
- Concentração no texto e no teclado

0627

Língua portuguesa - técnicas de escrita

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

- Identificar tipos e formas de frases nos textos funcionais.
- Identificar as barreiras à comunicação.
- Reconhecer as técnicas de escrita.

### Conteúdos

#### Texto funcional - tipos e formas de frases

- A pontuação na expressão escrita da correspondência comercial
- O discurso directo na comunicação formal
- O discurso indirecto na comunicação formal
- Vocabulário específico à comunicação empresarial
- Ler, compreender e reproduzir as ideias principais
- As barreiras na comunicação escrita

#### Técnicas de escrita nas Organizações

- O documento escrito como forma de transacção comercial
- O texto como instrumento de comunicação empresarial
- A estrutura interna das diversas correspondências
- Assuntos usualmente tratados pelas/nas empresas
- Modelos de correspondência empresarial
- Principais suportes de comunicação escrita nas organizações

6225

Técnicas de normalização documental

Carga horária  
25 horas

### Objectivo(s)

- Reconhecer e aplicar as normas documentais.

### Conteúdos

#### Normalização

- Principais normas
  - NP 5; NP 6; NP 7; NP 9; NP 13; NP 17; NP 950
- Tipo de letra
  - Mancha de escrita
  - Marginação
  - Entrelinhamento e espaçamento
  - Centragem vertical e horizontal

#### Técnicas de elaboração de documentação

- Conceito e funções dos documentos
- Classificação dos documentos
- Tipos de documentos:
  - Textos e relatórios
  - Cartas/ Ofícios
  - Sobrescrito
  - Nota de serviço
  - Memorando
  - Comunicado/ Comunicação/ Nota informativa/ Informação
  - Outros documentos

0653

Arquivo – organização e manutenção

Carga horária  
25 horas

### Objectivo(s)

- Identificar e aplicar as regras de funcionamento do arquivo, de acordo com as técnicas de tratamento de informação documental.

### Conteúdos

#### Arquivo – conceitos fundamentais

- Conceito, funções e características do arquivo
- Tipologia da documentação interna e externa (processos, registos, colecções e dossiers temáticos)
- As unidades arquivísticas: constituição, ordenação e tipos
- Transferência/Incorporação de documentos

#### Arquivo como sistema de Informação

- Operações com arquivos (recolha, separação, recepção, registo, análise, tratamento, registo/descrição, despacho/difusão, expedição e arquivo)
- Técnicas e métodos de arquivo
- Sistemas de classificação dos documentos/codificação
- Formas de recuperação e controlo dos registos
- Actualização do arquivo
- Prazos de conservação de documentos (utilidade, legalidade e historicidade)
- Equipamentos de arquivo
- Plano de arquivo

#### Novas tecnologias em arquivo

- Sistemas magnéticos, ópticos e micrográficos
- Utilidade da micro-informática na gestão da documentação

0661

Circuito documental na organização

Carga horária  
25 horas

### Objectivo(s)

- Identificar os tipos de documentos existentes na organização quer internos quer externos.
- Respeitar as normas internas do tratamento do correio recebido e do expedido.
- Utilizar adequadamente os equipamentos associados ao circuito documental.

### Conteúdos

#### Tipologia da documentação interna e externa

- Correspondência recebida
- Correspondência expedida
- Circuito da documentação interna

#### Utilização de equipamento

- Fotocopiadora
- Máquina de encadernar
- Scanner
- Fax
- Máquina de destruir papel

#### Tratamento do correio recebido

- Separação
- Abertura
- Registo
- Distribuição
- Despacho

#### Tratamento do correio expedido

- Verificação
- Registo
- Selecção
- Dobrar / Envelopar
- Pesagem / Expedição

#### Correio Electrónico

- Tratamento (recebido/ expedido/ arquivo)

#### Procedimentos de qualidade

- Normas internas do circuito de documentação
- Níveis de acessibilidade à correspondência recebida
- Fichas de controlo dos procedimentos

0628

Língua inglesa - técnicas de escrita

Carga horária  
25 horas

**Objectivo(s)** • Aplicar as técnicas de elaboração de documentos comerciais à língua inglesa.

**Conteúdos**

**Documentos comerciais em língua inglesa**

- Documentos comerciais e contabilísticos
- Documentos bancários
- Frases comerciais tipo

0654

Ficheiros de contactos – organização e manutenção

Carga horária  
25 horas

**Objectivo(s)** • Identificar, executar e gerir ficheiros.

**Conteúdos**

**Ficheiros de contactos**

- Conceito e tipos
- Funções
- Operações com ficheiros
- Recolha e registo de dados
  - Clientes
  - Fornecedores
  - Visitantes
  - Confidenciais
  - Pessoal

0632

Acolhimento e encaminhamento

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

- Identificar os factores facilitadores do processo de comunicação.
- Identificar as barreiras ao processo de comunicação.
- Aplicar as técnicas e procedimentos necessários ao atendimento.
- Utilizar as competências pessoais mais eficazes para a prevenção e resolução de conflitos interpessoais.

### Conteúdos

#### Processo de acolhimento e atendimento

- Noção de atendimento e qualidade de serviço
- Procedimento a adoptar no acolhimento e encaminhamento

#### Aspectos comportamentais na função atendimento

- Colocação da voz
- Postura correcta
- Apresentação cuidada
- Atitudes gestuais
- Saber ouvir

#### Linguagem

- Correção linguística
- Clareza na exposição
- Expressões a utilizar e a evitar

#### Interlocutores

- Tipos de personalidade
- Importância dos interlocutores

#### Encaminhamento

- Apresentação
- Forma de tratamento
- Encaminhamento
- Ser prestável

#### Gestão de conflitos

- Os conflitos nas organizações: causas, manifestações e contextos
- Os processos de negociação
- A auto consciência e o autocontrolo

0633

Comunicação empresarial – presencial e telefónica

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

- Identificar os princípios básicos da comunicação telefónica e presencial.
- Distinguir os pontos fundamentais de uma mensagem recebida e/ou a transmitir.
- Reconhecer e aplicar os suportes fundamentais para o desempenho das tarefas de atendimento.

### Conteúdos

#### Comunicação telefónica e presencial

- Linguagem
- Colocação da voz
- Clareza
- Cuidados a ter em conta
- Terminologia a utilizar
- Saber ouvir

#### Mensagens recebidas ou emitidas

- Pontos fundamentais
- Registo de dados
- Verificação de dados
- Transmissão em tempo útil

#### Suportes fundamentais

- Listas telefónicas das várias zonas geográficas
- Telefones de utilização frequente
- Endereços
- Horários de chegadas e partidas
- Mapas e roteiros
- Restaurantes

0674

Função pessoal – legislação laboral

Carga horária  
25 horas

**Objectivo(s)** • Aplicar a legislação laboral na área da contratação geral do trabalho.

**Conteúdos**

**Função pessoal**

- Conceito
- Objectivos
- Tarefas
- Interacção entre pessoal e organização

**Direito de trabalho**

- Conceito e princípios gerais
- Direitos e deveres das partes

**Contrato de trabalho**

- Elementos essenciais a um contrato
- Formas de cessação
- Condições de celebração e de caducidade do contrato de trabalho a termo
- Duração e Organização do tempo de trabalho: férias e faltas
- Vicissitudes contratuais

0637

Legislação fiscal – impostos

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Identificar e aplicar os princípios básicos do direito fiscal.

**Conteúdos**

**Legislação fiscal**

- Conceito de direito fiscal
- Fontes do direito fiscal
- Aplicação da lei fiscal no tempo e no espaço
- Conceito de imposto
- Classificação dos impostos
- Fases do imposto
- Noção de taxa
- IVA
- IRS e IRC
- Imposto de selo
- IMI

0636

Legislação comercial - contratos e títulos de crédito

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

- Descrever os fundamentos gerais do direito comercial, nomeadamente em termos dos contratos comerciais e dos títulos de crédito.

### Conteúdos

#### Actividade comercial

- Noção de comércio
- Função económica
- Agentes económicos
- Comércio interno e externo
- Noção e âmbito do Direito Comercial
- Principais características do direito comercial
- Legislação comercial mais importante
- Tipos de comerciantes
- Obrigações dos comerciantes
- Quem pode exercer o comércio
- Obrigações especiais dos comerciantes

#### Contratos comerciais

- Noção de contrato
- Requisitos de validade e forma
- Classificação dos contratos
- Cumprimento e incumprimento dos contratos

#### Classificação das empresas

- Noção de sociedade comercial
- Processo de constituição das sociedades comerciais
- Tipos de empresas:
  - Singulares
    - . Empresário em nome individual
    - . EIRL.
  - Colectivas
    - Sociedades comerciais:
      - . Sociedade em nome colectivo
      - . Sociedade por quotas
      - . Sociedade em comandita
      - . Sociedade anónima
      - . Sociedade unipessoal
    - Sociedades civis

#### Títulos de crédito

- Títulos de crédito
  - Cheques
  - Letras

0638

Cálculo comercial

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Efectuar cálculos comerciais e financeiros.

**Conteúdos**

**Médias e proporcionalidade**

- Média aritmética simples
- Média aritmética ponderada
- Proporcionalidade directa
- Proporcionalidade inversa
- Percentagem sem preço de venda.
- Percentagem sem preço de compra
- Descontos sucessivos

0670

Contrato de compra e venda

Carga horária  
25 horas

**Objectivo(s)** • Preencher documentação relativa ao contrato de compra e venda.

**Conteúdos**

**Fases do processo de compra e venda**

- Encomenda
- Entrega
- Liquidação
- Pagamento

**Condições do processo de compra e venda**

- Qualidade e quantidade
- Entrega
- Preço
- Pagamento/Recebimento

**Outros documentos comerciais**

- Cheque
- Letra
- Livrança
- Proposta de Desconto
- Proposta de Cobrança

6393

Introdução ao Sistema de Normalização Contabilística

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Identificar e aplicar conceitos fundamentais da contabilidade.

**Conteúdos**

**O contexto contabilístico**

- Normalização
- Justo valor

**Organização formal do SNC**

- Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro (NCRF)
- Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Pequenas Entidades (NCRF-PE)
- Normas Interpretativas (NI)

**Conceitos contabilísticos:**

- Património
- Inventário

**Código das contas (CC)**

- Meios Financeiros Líquidos
- Contas a Receber e a Pagar
- Inventários e Activos Biológicos
- Investimentos
- Capital, reservas e Resultados Transitados
- Gastos
- Rendimentos
- Resultados

**Lançamentos contabilísticos**

- Debitar e Creditar
- Operações com as contas

6394

Preenchimento de Modelos de Demonstrações Financeiras

Carga horária  
25 horas

**Objectivo(s)** • Preencher Modelos de Demonstrações Financeiras.

**Conteúdos**

**Preenchimento de Modelos de Demonstrações Financeiras (MDF)**

- Balanço
- Demonstração dos resultados por natureza
- Demonstração dos resultados por funções
- Demonstração das alterações no capital próprio
- Demonstração dos fluxos de caixa – método directo
- Demonstração dos fluxos de caixa – método indirecto
- Anexo

0645

Escritório electrónico - segurança e partilha de ficheiros

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Utilizar os sistemas associados ao escritório electrónico.

**Conteúdos**

**Escritório electrónico – segurança e partilha**

- “Outlook” - Correio electrónico
- Segurança dos ficheiros
  - Cópias de segurança
  - Anti-vírus
  - Anti-spyware
  - Spam
- Suportes físicos de informação (discos externos e outros)

0571

Aplicações informáticas de gestão – área comercial

Carga horária  
25 horas

**Objectivo(s)** • Reconhecer as aplicações informáticas disponíveis para a área comercial.  
• Executar documentos comerciais em suporte informático.

**Conteúdos**

- Aplicações informáticas
  - As aplicações informáticas e as organizações
  - As possibilidades das aplicações informáticas
- Aplicação informática
  - Apresentação do software
  - Aplicação de Gestão Comercial

6395

Aplicações informáticas de gestão – área salários/contabilidade

Carga horária  
25 horas

**Objectivo(s)** • Reconhecer as aplicações informáticas disponíveis para a área de salários e contabilidade.  
• Introduzir dados de processamento salarial e contabilísticos em suporte informático.

**Conteúdos**

**Aplicações informáticas da área administrativo-financeira**

- Aplicações informáticas
  - As possibilidades das aplicações informáticas e sua relação à área administrativo-financeira
- Aplicação informática
  - Apresentação do software
  - Aplicação de Salários
  - Aplicação de Contabilidade

0695

Gestão Informatizada de documentos

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)** • Utilizar ferramentas electrónicas na gestão documental.

**Conteúdos**

- Bases de Dados (Excel e Access)
- PDF
- Digitalização

6228

Organização de eventos nacionais e internacionais

Carga horária  
25 horas

### Objectivo(s)

- Reconhecer o papel do apoio administrativo nos diferentes tipos de eventos nacionais e internacionais.
- Identificar e aplicar as regras protocolares.

### Conteúdos

#### Organização de eventos internacionais

#### Os vários tipos de reuniões

- Cimeiras
- Negociações
- Seminários
- Congressos
- Conferências
- Colóquios/ Palestras
- Simpósios
- Workshops

#### Funções da comissão organizadora

#### Funções do secretariado

#### Lei das Precedências do Protocolo do Estado Português (Lei nº 40/2006)

#### Regras protocolares

#### O Protocolo da União Europeia

#### Planeamento e organização

- Objectivos do evento
- Participantes – Nacionais e estrangeiros
- Organização das mesas de honra
- Participação de entidades oficiais, públicas ou privadas
- Programa do evento
- Elaboração de convites
- Programa social para participantes e acompanhantes
- Organização das refeições
- Como sentar os convidados à mesa
- Recepção de convidados e participantes no aeroporto
- Ofertas
- Colocação de bandeiras

6396

Língua espanhola - técnicas de escrita

Carga horária  
25 horas

**Objectivo(s)** • Aplicar as técnicas de elaboração de documentos comerciais à língua espanhola.

**Conteúdos**

**Documentos comerciais em língua espanhola**

- Documentos comerciais e contabilísticos
- Documentos bancários
- Frases comerciais tipo

## 6. SUGESTÃO DE RECURSOS DIDÁCTICOS

- *About Britain (book and video)* - Marion Geddes, MacMillan Publishers in association with the British Tourist Authority, 1998
- *Atendimento do público* - Fernando Melro, Lisboa, Instituto do Emprego Formação Profissional, 1991
- *Better English Pronunciation* - J.D. O'Connor, Cambridge University Press, 1999
- *British and American English* - Peter Stevens, Cassell London, 1988
- *Build your business vocabulary* - John Flower, Language Teaching Publications: England, 1990
- *Cálculo financeiro* - Maria Fernanda Assis Costa, Plátano Editora
- *Cálculo financeiro* - Maria Margarida Nogueira e Paulo Carvalho Santos, Texto Editora
- *Chefia na empresa (A)* - Gillian Grenfell e James White, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional,
- *C-MAIL um sistema de correio electrónico para rede local* - José Manuel Beirão Andrés, Coimbra: DEE-FCTUC, - VII Tese de Mestrado em Ciências da Computação, pelo departamento de Engenharia Electrotécnica da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra, 1986
- *Código civil anotado* - Abílio Neto e Herlander Martins, Lisboa, Livraria Petrony
- *Código do imposto sobre as transmissões onerosas de imóveis*
- *Código do imposto sobre o rendimento* - Miguel Silva Pinto, Maria da Conceição da Costa Lopes e José Manuel M. Marreiros, Áreas Editora
- *Código do imposto sobre o valor acrescentado* - Miguel Silva Pinto, Maria da Conceição da Costa Lopes e José Manuel M. Marreiros, Áreas Editora
- *Como escrever cartas eficazes* - Gastón Torriente, Lisboa, Edições CETOP
- *Como fazer minutas e actas de reuniões* - Jennie Hawthorne, Lisboa, Edições CETOP, 1998
- *Como preparar um relatório* - Alan Barker, Mem Martins, Lyon Multimédia Edições, Lda, 1996
- *Como redigir um curriculum vitae* - Helena Silva e Catherine Huguet, Mem Martins, Publicações Europa América, s.d.
- *Como tirar notas de maneira prática* - Jean e Renée Simone, Lisboa, Edições CETOP
- *Como utilizar o telefone eficazmente* - Brigitte Bouillerc e Françoise Rousseau, Lisboa, Publicações Europa-América, 2003
- *Company to company – a new approach to business correspondence in English* - Andrew Littlejohn, Cambridge University Press, 1994
- *Conselho internacional de arquivos, comissão para a prevenção de desastres (directrizes para a prevenção e controlo de desastres em arquivo/conselho internacional de arquivos, comissão para a prevenção de desastres - coord. edit. Maria Luísa Cabral, trad. Rodrigo Lucas de Sousa Branco, Marta Costa, rev. Maria Teresa Costa Guerra, Lisboa: Biblioteca Nacional, Publicações Técnicas sobre P & C, 2000, 1)*
- *Constituição de sociedade por quotas e anónimas – guia prático* - José Maria Mendes, Porto, Ecla Editora, 1995
- *Correspondência em inglês* - Helena Quintão Silva, Lisboa, Escher 1991
- *Creative reading and writing* - F. Merat & M. Fabre, London, Collier MacMillan: Cassell, 1986
- *Curso de direito das sociedades* - Pinto Furtado, 2.ª Edição, Coimbra, Almedina Editora, 1986
- *Da empresa – apontamentos, questões práticas e jurídica* - Ecla Editora, 1995
- *Decreto-Lei n.º 287/2003, de 12 de Novembro,*
- *Dicionário da empresa* - Ceneco. Porto, Rés Editora, 1983
- *Dicionários. Prontuários. Gramáticas e enciclopédias*
- *Direcção e organização do trabalho* - Robert Eckles e James White, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1995
- *Direito comercial 3.º Volume* - Luís Brito Correia, Lisboa, Associação Académica da Faculdade de Direito de Lisboa, 1984
- *Direito comercial Vol. I - parte geral* - José de Oliveira Ascensão, Lisboa, Associação Académica da Faculdade de Direito de Lisboa, 1987
- *Domínio administrativo e financeiro em Portugal: tendências, qualificação e formação (O)* - Lisboa, IQF, 2002
- *Effective meetings - The Sunday Times Business Skills*, Phil Hodgson & Jane Hodgson, Century Business, 1992
- *Elaborar relatórios* - J. Vidal-Hal, Mem Martins, Publicações Europa América, 1977
- *Empresas públicas e participações do estado* - António Sousa Franco, Lisboa, Associação Académica da Faculdade de Direito de Lisboa, 1984
- *English for secretaries* - Oxford University Press, 1990
- *Escritório electrónico - como informatizar o seu escritório (O)* - José Luís Mota, Lisboa, Edições Técnicas, 1988
- *Escritório electrónico (O)* - John Sinclair, Tradução de António Realinho, Mem Martins, Europa América, 1989

- *Exercícios práticos de IRS/C* - Miguel Silva Pinto, Maria da Conceição Lopes e José Manuel M. Marreiros, Áreas Editora
- *Exercícios práticos de IVA* - Miguel Silva Pinto, Maria da Conceição Lopes e José Manuel M. Marreiros, Áreas Editora
- *Gestão das pessoas, o novo papel dos recursos humanos nas organizações* - Idalberto Chiavenato, Editora Campus
- *Grammar in context – proficiency level English* - Hugh Gethin, Collins ELT: London and Glasgow, 1993
- *Guia essencial da língua portuguesa para a comunicação. II congresso dos jornalistas portugueses* - Edite Estrela e J. David Pinto-Correia, s.d.
- *Introdução ao direito* - Almerinda Dinis, Evangelina Henriques, Maria Isilda Contreiras, Lisboa, Texto Editora, 1995
- *Introdução às técnicas de comunicação e expressão. Biblioteca prática do professor* - J. Correia e David Pinto, Livraria Novidades Pedagógicas, 1978
- *Legislação comercial* - Aurora Silva Neto, Lisboa, Livraria Petrony, 1990
- *Legislação comercial – colectâneas de legislação 1 - 12.ª Edição*, Aurora da Silva Neto, Lisboa, Ediforum. Edições Jurídicas, 1997
- *Legislação do trabalho* - Jorge e Almeida Leite, Coutinho, F. Jorge, Coimbra Editora
- *Lei geral tributária*
- *Lei uniforme das letras*
- *Lei uniforme dos cheques*
- *Longman dictionary of common errors* - J. B. Heaton & N.D. Turton, Longman Group UK Limited, 1987
- *Making sense of English grammar* - Jake Allsop, Cassell Publishers Limited, 1989
- *Mastering secretarial procedures* - Margaret Nicholson, London: The Macmillan Press Ltd, 1992
- *Memorandos - métodos e técnicas para a sua redacção* - L. Sue Baugh, Edições CETOP, 1991
- *Microsoft exchange connectivity guide* - Rodney Bliss e Rebecca Wynne, Redmond: Microsoft Press. - XXIII, 371 p. : il, 1997
- *Novo código do trabalho* - Citeforma, IEFP e SITESE, 2009
- *Novo código do trabalho* - Porto Editora, 2009
- *Orientações técnicas para avaliação de documentação acumulada/Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre Tombo* - elaborado por Ana Maria Sarmento Póvoas, Cecília Henriques, Maria João Pires de Lima, Lisboa: I.A.N./T.T., Portugal, Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, 1999
- *Planeamento* - Joseph Prokopenko e James White, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1992
- *Planeamento estratégico* - Eduardo Cruz, Lisboa, Texto Editora, 1990
- *Portugal - impostos sobre o rendimento e o património – legislação* - Carlos Alberto Martins e João Carlos Dias, Lisboa, Lisboa Vislis, 2002
- *Práticas administrativas* - Carlos Nabais, Lisboa, Editorial Presença, 1991
- *Relatórios e correspondência com sucesso* - Gordon R. Wainwright, Lisboa, Editorial Presença, 1994
- *Right word, wrong word* - I. G. Alexander, Longman English Grammar Series, 1994
- *Sistema de Normalização Contabilística Explicado* – João Rodrigues, Porto, Porto Editora
- *Técnicas de comunicação, publicidade, propaganda, relações públicas* - J. Martins Lampreia, Lisboa, Publicações Europa América,
- *Técnicas e comportamentos de chefia* - José Casqueiro Cardim, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1996
- *Telephone skills – essential telephone English* - David A. Hough, Heinemann Publishers: Oxford, 1993
- *Teoria e prática de correspondência* - Isabel Pedrosa e Marília Pimentel Teixeira, Lisboa, Universidade Aberta, 2001
- *Teoria geral de administração* - I. Chiavenato, McGraw-Hill, Brasil, 1979
- *The language of business – a course of English for business* - Angela Mack, Great Britain: BBC English Courses, 1990
- *TOE 1 – técnicas de organização empresarial* - Hélder Viegas da Silva e Maria Adelaide Matos, Texto Editora
- *Working with English idioms* - David Peaty, Thomas Nelson and Sons Ltd, 1993