

7 — Áreas relevantes para o ingresso no curso:

O seguinte conjunto:

Português e Matemática

8 — Ano letivo em que pode ser iniciada a ministração do curso

2018-2019

9 — Localidades, instalações e número máximo de alunos

Localidade	Instalações	Número máximo para cada admissão de novos alunos	Número máximo de alunos inscritos em simultâneo
Lisboa. . . . .	ISEC Lisboa — Instituto Superior Educação e Ciências.	22	44

10 — Estrutura curricular

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
851 — Tecnologia de Proteção do Ambiente. . . . .	60	50 %
522 — Eletricidade e Energia . . . . .	24	20 %
422 — Ciências do Ambiente . . . . .	12	10 %
441 — Física . . . . .	6	5 %
442 — Química . . . . .	6	5 %
461 — Matemática. . . . .	6	5 %
482 — Informática na Ótica do Utilizador . . . . .	6	5 %
<i>Total</i> . . . . .	120	100 %

11 — Plano de estudos

Unidade curricular (1)	Área de educação e formação (2)	Componente de formação (3)	Ano curricular (4)	Duração (5)	Horas de contacto (6)	Das quais de aplicação (7)	Outras horas de trabalho (8)	Das quais correspondem apenas ao estágio (8.1) (8.1)	Horas de trabalho totais (9)=(6)+(8) (9)	Créditos (10)
Física Aplicada. . . . .	441 — Física . . . . .	Geral e científica	1.º ano	Semestral . . .	60		100		160	6
Introdução às Questões Ambientais. . . . .	422 — Ciências do Ambiente	Geral e científica	1.º ano	Semestral . . .	45		115		160	6
Matemática Aplicada. . . . .	461 — Matemática. . . . .	Geral e científica	1.º ano	Semestral . . .	60		100		160	6
Química Aplicada. . . . .	442 — Química . . . . .	Geral e científica	1.º ano	Semestral . . .	60		100		160	6
Bioenergias. . . . .	851 — Tecnologia de Proteção do Ambiente.	Técnica. . . . .	1.º ano	Semestral . . .	45	30	115		160	6
Dinâmicas da Terra . . . . .	422 — Ciências do Ambiente	Técnica. . . . .	1.º ano	Semestral . . .	60	45	100		160	6
Eficiência de Recursos Naturais	851 — Tecnologia de Proteção do Ambiente.	Técnica. . . . .	1.º ano	Semestral . . .	45	30	115		160	6
Energia Hidroelétrica e dos Oceanos.	522 — Eletricidade e Energia	Técnica. . . . .	1.º ano	Semestral . . .	45	30	115		160	6
Informática Aplicada . . . . .	482 — Informática na Ótica do Utilizador.	Técnica. . . . .	1.º ano	Semestral . . .	45	30	115		160	6
Planos de Monitorização Ambiental.	851 — Tecnologia de Proteção do Ambiente.	Técnica. . . . .	1.º ano	Semestral . . .	60	45	100		160	6
Edifícios Sustentáveis . . . . .	851 — Tecnologia de Proteção do Ambiente.	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral . . .	60	45	100		160	6
Eletrotécnica . . . . .	522 — Eletricidade e Energia	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral . . .	45	30	115		160	6
Energia Eólica . . . . .	522 — Eletricidade e Energia	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral . . .	45	30	115		160	6
Energia Solar Térmica e Fotovoltaica.	522 — Eletricidade e Energia	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral . . .	75	60	85		160	6
Ferramentas de Gestão Ambiental.	851 — Tecnologia de Proteção do Ambiente.	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral . . .	45	30	115		160	6
Estágio . . . . .	851 — Tecnologia de Proteção do Ambiente.	Em contexto de trabalho.	2.º ano	Semestral . . .			795	795	795	30
<i>Total</i> . . . . .					795	405	2400	795	3195	120

Na coluna (2) indica-se a área de educação e formação de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de março.

Na coluna (3) indica-se a componente de formação de acordo com o constante no artigo 40.º-J do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro.

Na coluna (6) indicam-se as horas de contacto, de acordo com a definição constante do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (7) indicam-se as horas de aplicação de acordo com o disposto no artigo 40.º-N do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro.

Na coluna (8) indicam-se as outras horas de trabalho de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (8.1) indica-se o número de horas dedicadas ao estágio.

Na coluna (9) indicam-se as horas de trabalho totais de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (10) indicam-se os créditos segundo o *European Credit Transfer and Accumulation System* (sistema europeu de transferência e acumulação de créditos), fixados de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

311271428

### Despacho n.º 5480/2018

Instruído e apreciado, nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro, o pedido de registo da criação do curso técnico superior profissional de Indústria Automóvel, a ministrar pela Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda;

Ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 40.º-T do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei

n.º 63/2016, de 13 de setembro, conjugado com o disposto na alínea g) do n.º 2 do Despacho n.º 7240/2016, de 2 de junho:

Determino:

É registada, nos termos do anexo ao presente despacho, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Indústria Automóvel da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

6 de março de 2018. — A Subdiretora-Geral do Ensino Superior,  
*Ángela Noiva Gonçalves.*

## ANEXO

## 1 — Instituição de ensino superior:

Instituto Politécnico da Guarda — Escola Superior de Tecnologia e Gestão.

## 2 — Curso técnico superior profissional:

T409 — Indústria Automóvel.

## 3 — Número de registo:

R/Cr 5/2018.

## 4 — Área de educação e formação:

525 — Construção e reparação de veículos a motor.

## 5 — Perfil profissional:

## 5.1 — Descrição geral:

Identificar e caracterizar os principais materiais utilizados na conceção de componentes para a Indústria automóvel, com conhecimentos alargados sobre as principais as tecnologias e processos de fabrico e respetivos sistemas de automação e controlo. Colaborar na programação da produção, planear, coordenar e supervisionar as atividades de uma ou mais áreas da produção, tendo em vista a otimização do processo produtivo, de acordo com os procedimentos do sistema integrado de gestão.

## 5.2 — Atividades principais:

a) Colaborar na programação da produção de componentes de veículos automóveis, de acordo com o plano de produção, os recursos necessários e os objetivos a atingir, com vista à otimização da produção;

b) Coordenar e supervisionar a produção e/ou produzir componentes ou veículos automóveis, utilizando as ferramentas e os equipamentos adequados;

c) Coordenar e supervisionar o trabalho da(s) equipa(s) da produção afeta(s) à(s) sua(s) área(s) de intervenção, com o fim de assegurar o cumprimento do plano de produção utilizando as ferramentas e os equipamentos adequados;

d) Coordenar ou efetuar o controlo de qualidade de uma ou mais fases da produção de componentes de veículos automóveis, detetando, avaliando e comunicando eventuais anomalias ou desvios dos parâmetros relativamente ao estabelecido;

e) Efetuar a limpeza e a conservação das ferramentas e dos equipamentos utilizados na produção de componentes de veículos automóveis;

f) Elaborar relatórios ou outra documentação técnica, relativos à sua atividade;

g) Participar na conceção, desenvolvimento e projeto de componentes para a Indústria automóvel;

h) Planear, preparar e organizar o trabalho a fim de produzir componentes para veículos automóveis;

i) Supervisionar o funcionamento da linha de produção.

## 6 — Referencial de competências:

## 6.1 — Conhecimentos:

a) Conhecimentos especializados de ferramentas da qualidade;

b) Conhecimentos especializados de polímeros e materiais metálicos;

c) Conhecimentos especializados de programação CNC;

d) Conhecimentos especializados de tecnologias de processamento de materiais metálicos;

e) Conhecimentos especializados em auditoria ao sistema integrado de gestão;

f) Conhecimentos especializados em automação e controlo de sistemas;

g) Conhecimentos especializados em informática industrial e robótica;

h) Conhecimentos especializados tecnologia CAD/CAM;

i) Conhecimentos fundamentais de eletricidade e eletrónica;

j) Conhecimentos fundamentais de algoritmos e programação;

k) Conhecimentos fundamentais de equações matemáticas e de estatística;

l) Conhecimentos fundamentais de gestão da qualidade;

m) Conhecimentos fundamentais de gestão das operações;

n) Conhecimentos fundamentais de Inglês;

o) Conhecimentos fundamentais de materiais metálicos, polímeros, cerâmicos e compósitos;

p) Conhecimentos fundamentais em controlo estatístico da qualidade;

q) Conhecimentos fundamentais em custeios e gestão orçamental;

r) Conhecimentos fundamentais em liderança e motivação;

s) Conhecimentos profundos de desenho técnico e CAD;

t) Conhecimentos profundos de tecnologias e processamento de polímeros.

## 6.2 — Aptidões:

a) Elaborar, alterar e otimizar programas para maquinagem CNC, e processos automatizados de corte;

b) Aplicar as principais ferramentas básicas e estratégicas na resolução estruturada de problemas com o intuito de promover a melhoria da qualidade;

c) Aplicar as técnicas estatísticas para controlar e melhorar a qualidade dos processos de fabrico e dos componentes automóveis;

d) Aplicar e consolidar em contexto de trabalho as competências adquiridas em contexto escolar teórico-prático;

e) Apreender os aspetos mais relevantes da prática industrial do setor;

f) Calcular os custos de mão-de-obra, gastos gerais, energia, matérias-primas, sobras e subcontratações;

g) Comunicar oralmente e através da escrita;

h) Gerir ficheiros CAD de acordo com o tipo de projeto e *software* utilizador;

i) Identificar a constituição e funcionamento de base binária dos computadores e os fundamentos da sua programação, através do desenvolvimento e implementação de algoritmos;

j) Identificar a importância da função qualidade no setor automóvel;

k) Identificar as principais abordagens e aplicar métodos e ferramentas no âmbito da gestão de operações (engenharia de produto, processo, produção e logística intra e inter empresarial);

l) Identificar diferentes teorias de motivação, distinguir estilos de liderança e organizar o trabalho de equipa;

m) Identificar e caracterizar o funcionamento dos principais elementos sensores e atuadores usados em sistemas de automação e controlo de base discreta e contínua, com e sem realimentação negativa;

n) Identificar e caracterizar os diferentes tipos de materiais;

o) Identificar e explicar os principais sistemas de redes e comunicação industriais e os princípios de funcionamento da robótica móvel e de manipulação;

p) Identificar e interpretar os requisitos das normas IATF 16949:2016 (NP EN ISO 9001:2015), NP EN ISO 14001:2015; OHSAS 18001:2007 (ISO 4500:2018), VDA 6, aplicáveis à indústria automóvel;

q) Identificar e selecionar os componentes elétricos e eletrónicos básicos e máquinas elétricas mais comuns, em termos de características e funcionalidades e as leis fundamentais dos circuitos elétricos DC e AC;

r) Identificar os principais referenciais da Qualidade aplicáveis ao setor automóvel nomeadamente as normas NP EN ISO 9001:2015, IATF 16949:2016, VDA 6.1:2016 e VDA 6.3:2016;

s) Identificar os principais tipos de termoplásticos, as suas propriedades e aplicações na indústria dos transportes;

t) Ler e interpretar informações, catálogos e manuais técnicos em inglês;

u) Reconhecer as aplicações dos materiais em função das suas propriedades;

v) Reconhecer o funcionamento dos principais componentes de uma linha de injeção e/ou de extrusão;

w) Selecionar e aplicar as ferramentas da qualidade mais adequadas a cada problema;

x) Utilizar ferramentas CAD no desenho 2D e modelação 3D de peças e componentes de acordo de acordo com as especificações técnicas.

## 6.3 — Atitudes:

a) Demonstrar autonomia, proatividade, e sentido empreendedor, mas reconhecer as suas limitações;

b) Demonstrar capacidade de adaptação a novas ferramentas e tecnologias;

c) Demonstrar capacidade de adaptação em contextos estáveis e previsíveis, reagindo com propósito a eventuais imprevistos;

d) Demonstrar capacidade de análise, espírito crítico, estrutura de raciocínio, síntese, autonomia intelectual e responsabilidade na verificação de resultados e indicadores utilizados como instrumentos de apoio à decisão;

e) Demonstrar capacidade de autonomia de aprendizagem e de criação de competências de desenvolvimento pessoal e tecnológico na área da indústria automóvel;

f) Demonstrar capacidade para estabelecer raciocínios lógicos e científicos, identificando de forma clara os requisitos de uma intervenção

a utilizar na resolução de problemas, nas áreas de especialização da indústria automóvel;

g) Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa mostrando responsabilidade pelas suas ações técnicas e relacionais;

h) Demonstrar perspicácia, ser metódico e criterioso na análise de problemas, e ter sentido criativo e inovador na procura de soluções;

i) Demonstrar responsabilidade moral, ética e profissional levando em consideração as obrigações a nível de ambiente, de segurança e os aspetos sociais e económicos inerentes à indústria automóvel;

j) Reconhecer a importância da gestão integrada no âmbito da indústria automóvel;

k) Reconhecer a importância da identificação e seleção dos principais processos tecnológicos de fabrico, bem como da seleção da matéria prima, em função do produto a obter;

l) Reconhecer a importância da língua inglesa no âmbito da Indústria automóvel;

m) Valorizar a importância do uso de terminologias de comunicação adequadas.

7 — Áreas relevantes para o ingresso no curso:

Uma das seguintes:

Físico-Química;

Matemática;

Português.

8 — Ano letivo em que pode ser iniciada a ministração do curso:

2018-2019.

9 — Localidades, instalações e número máximo de alunos:

Localidade	Instalações	Número máximo para cada admissão de novos alunos	Número máximo de alunos inscritos em simultâneo
Guarda . . . . .	Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.	22	50

10 — Estrutura curricular:

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
222 — Línguas e literaturas estrangeiras . . . . .	4	3,33 %
345 — Gestão e administração . . . . .	11	9,17 %
347 — Enquadramento na organização/empresa . . . . .	14	11,67 %
462 — Estatística . . . . .	3	2,50 %
481 — Ciências informáticas . . . . .	5	4,17 %
521 — Metalurgia e metalomecânica . . . . .	9	7,50 %
522 — Eletricidade e energia . . . . .	5	4,17 %
523 — Eletrónica e automação . . . . .	10	8,33 %
524 — Tecnologia dos processos químicos . . . . .	15	12,50 %
525 — Construção e reparação de veículos a motor . . . . .	44	36,67 %
<i>Total</i> . . . . .	120	100,00 %

11 — Plano de estudos:

Unidade curricular	Área de educação e formação	Componente de formação	Ano curricular	Duração	Horas de contacto	Das quais de aplicação	Outras horas de trabalho	Das quais correspondem apenas ao estágio	Horas de trabalho totais	Créditos
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(8.1)	(9)=(6)+(8)	(10)
Desenho Técnico e CAD . . . . .	525 — Construção e reparação de veículos a motor.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . .	60	45	65	0	125	5
Estágio Intercalar Aplicado I . . . . .	525 — Construção e reparação de veículos a motor.	Em contexto de trabalho.	1.º Ano	Semestral . . .	0	0	102	100	102	4
Estágio Intercalar Aplicado II . . . . .	525 — Construção e reparação de veículos a motor.	Em contexto de trabalho.	1.º Ano	Semestral . . .	0	0	102	100	102	4
Fundamentos de Ciência e Engenharia dos Materiais . . . . .	524 — Tecnologia dos processos químicos.	Geral e científica	1.º Ano	Semestral . . .	60	0	65	0	125	5
Gestão das Operações . . . . .	345 — Gestão e administração	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . .	45	30	55	0	100	4
Inglês Técnico . . . . .	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica	1.º Ano	Semestral . . .	45	0	55	0	100	4
Introdução à Gestão da Qualidade	347 — Enquadramento na organização/empresa.	Geral e científica	1.º Ano	Semestral . . .	30	0	45	0	75	3
Materiais Metálicos . . . . .	521 — Metalurgia e metalomecânica.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . .	45	35	55	0	100	4
Métodos Quantitativos . . . . .	462 — Estatística . . . . .	Geral e científica	1.º Ano	Semestral . . .	30	0	45	0	75	3
Polímeros . . . . .	524 — Tecnologia dos processos químicos.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . .	60	45	65	0	125	5
Programação CNC . . . . .	525 — Construção e reparação de veículos a motor.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . .	45	35	55	0	100	4
Tecnologia CAD CAM . . . . .	525 — Construção e reparação de veículos a motor.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . .	60	45	65	0	125	5
Tecnologia e Processamento de Polímeros . . . . .	524 — Tecnologia dos processos químicos.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . .	60	45	65	0	125	5
Tecnologias e Processos de Fabrico, Ligação e Corte . . . . .	521 — Metalurgia e metalomecânica.	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . .	60	45	65	0	125	5
Algoritmos e Programação . . . . .	481 — Ciências informáticas	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral . . .	60	30	65	0	125	5
Auditoria ao Sistema Integrado de Gestão . . . . .	347 — Enquadramento na organização/empresa.	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral . . .	60	50	65	0	125	5
Automação e Controlo de Sistemas	523 — Eletrónica e automação	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral . . .	60	45	65	0	125	5
Controle Estatístico da Qualidade	347 — Enquadramento na organização/empresa.	Geral e científica	2.º Ano	Semestral . . .	30	0	45	0	75	3
Custeio e Gestão Orçamental . . . . .	345 — Gestão e administração	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral . . .	45	20	55	0	100	4
Eletricidade e Eletrónica Industrial . . . . .	522 — Eletricidade e energia	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral . . .	60	45	65	0	125	5
Estágio Final . . . . .	525 — Construção e reparação de veículos a motor.	Em contexto de trabalho.	2.º Ano	Semestral . . .	0	0	454	450	454	18
Estágio Intercalar Aplicado III . . . . .	525 — Construção e reparação de veículos a motor.	Em contexto de trabalho.	2.º Ano	Semestral . . .	0	0	102	100	102	4
Ferramentas de Qualidade . . . . .	347 — Enquadramento na organização/empresa.	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral . . .	30	20	45	0	75	3

Unidade curricular (1)	Área de educação e formação (2)	Componente de formação (3)	Ano curricular (4)	Duração (5)	Horas de contacto (6)	Das quais de aplicação (7)	Outras horas de trabalho (8)	Das quais correspondem apenas ao estágio (8.1)	Horas de trabalho totais (9)=(6)+(8)	Créditos (10)
Informática e Robótica Industrial Liderança e Motivação de Equipas	523 — Eletrónica e automação 345 — Gestão e administração	Técnica. . . . . Técnica. . . . .	2.º Ano 2.º Ano	Semestral . . .	60	45	65	0	125	5
				Semestral . . .	30	20	45	0	75	3
<i>Total . . . . .</i>					1 035	600	1 975	750	3 010	120

Na coluna (2) indica-se a área de educação e formação de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de março.

Na coluna (3) indica-se a componente de formação de acordo com o constante no artigo 40.º-J do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro.

Na coluna (6) indicam-se as horas de contacto, de acordo com a definição constante do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (7) indicam-se as horas de aplicação de acordo com o disposto no artigo 40.º-N do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro.

Na coluna (8) indicam-se as outras horas de trabalho de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (8.1) indica-se o número de horas dedicadas ao estágio.

Na coluna (9) indicam-se as horas de trabalho totais de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (10) indicam-se os créditos segundo o *European Credit Transfer and Accumulation System* (sistema europeu de transferência e acumulação de créditos), fixados de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

311243807

### Despacho n.º 5481/2018

Instruído e apreciado, nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro, o pedido de registo da criação do curso técnico superior profissional de Assessoria e Comunicação Organizacional, a ministrar pelo Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo;

Ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 40.º-T do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro, conjugado com o disposto na alínea g) do n.º 2 do Despacho n.º 7240/2016, de 2 de junho:

Determino:

É registada, nos termos do anexo ao presente despacho, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Assessoria e Comunicação Organizacional do Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo.

14 de março de 2018. — A Subdiretora-Geral do Ensino Superior, *Ángela Noiva Gonçalves*.

#### ANEXO

1 — Estabelecimento de ensino superior

Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo

2 — Curso técnico superior profissional

T106 — Assessoria e Comunicação Organizacional

3 — Número de registo

R/Cr 6/2018

4 — Área de educação e formação

345 — Gestão e administração

5 — Perfil profissional

5.1 — Descrição geral

Intervir na área das empresas, sejam públicas ou privadas, contribuindo para o desenvolvimento, gestão e supervisão do apoio qualificado em assessoria e comunicação e interagindo com públicos diversificados nos mais variados contextos.

5.2 — Atividades principais

a) Apresentar soluções de gestão documental eficientes, adequando-as às necessidades da organização;

b) Avaliar e conceber ferramentas adequadas às necessidades de cada organização, nomeadamente a gestão documental, a planificação de tarefas, a preparação de modelos de correspondência, a elaboração de estratégias de melhoria dos serviços prestados;

c) Desenvolver e monitorizar planos estratégicos de gestão e de marketing;

d) Desenvolver, controlar e monitorizar tarefas de apoio à gestão de PME adequadas a cada realidade organizacional, privilegiando sempre posturas de inovação, através do recurso a ferramentas como sejam: a definição, a implementação e a avaliação de objetivos; o *balance scorecard*; o controlo de fluxos de informação; o *follow up*; o *planning*; entre outras;

e) Diagnosticar todas as tarefas administrativas que devem ser melhoradas e ou alteradas, propondo e concebendo medidas corretivas;

f) Gerir eventos (desde a sua conceção à sua avaliação), no respeito pelas regras e normas protocolares;

g) Implementar e monitorizar planos de comunicação interna e externa;

h) Implementar estratégias de comunicação, delineando as técnicas mais adequadas a cada mercado e ou público-alvo, quer ao nível oral, quer ao nível escrito;

i) Planear e delinear ferramentas e técnicas de comunicação e de negociação (integrativa, colaborativa, entre outras) mais adequadas na gestão das relações interpessoais e profissionais, quer ao nível do ambiente interno, quer ao nível do ambiente externo da empresa.

6 — Referencial de competências

6.1 — Conhecimentos

a) Conhecimentos abrangentes das estratégias de gestão do tempo e do trabalho;

b) Conhecimentos abrangentes de análise financeira e contabilística;

c) Conhecimentos abrangentes de gestão e de marketing estratégicos;

d) Conhecimentos abrangentes de relações interpessoais e de gestão de grupos;

e) Conhecimentos especializados acerca da gestão documental;

f) Conhecimentos especializados das metodologias de análise de casos;

g) Conhecimentos especializados das práticas e das técnicas de comunicação plurilingue;

h) Conhecimentos especializados de elaboração de planos estratégicos de comunicação;

i) Conhecimentos especializados dos instrumentos de conceção, de implementação e de avaliação de eventos;

j) Conhecimentos especializados em técnicas de comunicação, de vendas e de negociação;

k) Conhecimentos especializados na área do protocolo e na gestão de eventos;

l) Conhecimentos fundamentais acerca da assessoria na área jurídica, empresarial e protocolar;

m) Conhecimentos fundamentais da prática de apoio e ou assessoria administrativa;

n) Conhecimentos fundamentais de gestão da comunicação;

o) Conhecimentos fundamentais de gestão de informação e dos fluxos comunicacionais numa organização.

6.2 — Aptidões