

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes- fazer técnicos

Pesquisar e seleccionar informação sobre novos serviços e produtos nos diferentes segmentos do Turismo, Hotelaria e Restauração, a partir de fontes diversas, tais como: revistas de especialidade, contacto de outros profissionais, participação em feiras, congressos, encontros do sector, etc.

Ler e interpretar documentação relativa a novos processos de confecção de alimentos, novos receituários, tendências gastronómicas, novos equipamentos e tecnologias de cozinha, de serviço de sala e de bar, entre outros.

Pesquisar e analisar informações referentes às actividades de animação, eventos, recursos turísticos (naturais, patrimoniais, culturais, desportivos...), e infra-estruturas da zona envolvente ou da região, através do contacto directo com actores da região e/ou utilizando tecnologias de informação e comunicação. Identificar e seleccionar os produtos e serviços a apresentar na unidade/estabelecimento, como gastronomia a praticar, ementas de dia e ementas especiais, serviços de banquetes, entre outros, tendo em conta, a concorrência, o orçamento disponível, os padrões de qualidade definidos, público-alvo a atingir e o contexto turístico da região.

Pesquisar, seleccionar e propor novos produtos, métodos de produção e serviços, em função das necessidades do mercado, das orientações estratégicas da unidade/organização e do contexto turístico da região onde está implantada.

Analisar indicadores relativos a custos, vendas, recursos humanos e situação financeira do departamento /estabelecimento.

Efectuar cálculos e previsões relativas a despesas e receitas do departamento/estabelecimento.

Analisar despesas e receitas e efectuar cálculos para determinar preços de venda, quantidades de produtos e serviços a adquirir, de acordo com as estratégias definidas.

Caracterizar tecnicamente os serviços especiais ou de eventos a oferecer.

Adaptar e/ou actualizar o portfólio de serviços a apresentar, utilizando os materiais e meios de divulgação adequados.

Definir e animar acções de promoção/divulgação e venda dos produtos/serviços especiais ou de eventos de acordo com os objectivos previamente definidos para a unidade/estabelecimento de restauração.

Definir e negociar contratos, aquisição e venda de serviços, produtos e bens, com clientes e fornecedores, em função das necessidades e objectivos da sua área de negócio.

Fixar objectivos e metas a atingir, no que respeita à diversidade e qualidade dos serviços e produtos da unidade / estabelecimento, bem como os níveis de produtividade desejáveis.

Identificar necessidades de ordem material, técnica e humana, para o presente e futuro, a partir dos resultados anteriores e das metas a atingir.

Estudar, propor e/ou seleccionar propostas técnicas relativas à concepção, instalação e reestruturação dos espaços, decoração (aquisição, instalação e manutenção do mobiliário, equipamentos e utensílios), em função dos serviços normais e serviços especiais programados, do orçamento, da capacidade financeira, do público-alvo a atingir, dos objectivos do estabelecimento e da actividade da concorrência.

Aplicar técnicas de programação, estabelecendo sequências de actividades a realizar, de forma a atingir os objectivos pretendidos, nos tempos requeridos e desejáveis.

Pesquisar, consultar e seleccionar os diferentes fornecedores necessários à execução de serviços especiais e eventos e elaborar os respectivos contratos de prestação de serviços.

Definir normas e procedimentos relativos à execução da produção alimentar da unidade/estabelecimento, no que respeita à quantidade, qualidade e apresentação.

Aplicar técnicas de gestão dos serviços de alimentação e bebidas.

Dominar e aplicar as regras de segurança, higiene e saúde alimentar e do trabalho.

Aplicar técnicas de programação e elaboração de ementas de dia e de ementas especiais e eventos (banquetes, serviços de catering, festas, semanas gastronómicas, turísticas,...).

Prever e calcular as necessidades de bens em função do consumo e do desgaste dos materiais, de forma a evitar ruptura de stock.

Seleccionar e aplicar técnicas de gestão de recursos humanos, nomeadamente ao nível de selecção e recrutamento de pessoal, avaliação de desempenho, levantamento de necessidades de formação, entre outras.

Prever e calcular as necessidades de bens em função do consumo e do desgaste dos materiais, de forma a evitar ruptura de stock.

Aplicar técnicas e/ou conceber instrumentos ou medidas de verificação e medição de resultados de produtividade, de qualidade e de custos.

Utilizar ferramentas informáticas para registo e tratamento de dados.

Analisar, interpretar e sintetizar informações provenientes dos clientes e dos diferentes serviços, com vista à tomada de decisão técnica e à elaboração de relatórios.

Verificar sensorialmente e/ou por amostragem, a qualidade dos produtos adquiridos, produzidos, as condições de armazenamento, de conservação e congelação, a higiene, limpeza e segurança das instalações.

Verificar presencialmente a qualidade dos serviços prestados pelos fornecedores contratados na execução de serviços especiais e/ou de eventos.

Definir medidas correctivas de desvios e verificar a respectiva execução.

Saberes

Conhecimentos sólidos da área de negócio Alimentação e Bebidas (cozinha e sala).

Conhecimentos fundamentais de gestão hoteleira.

Conhecimentos fundamentais de marketing, publicidade e promoção de vendas.

Conhecimentos fundamentais de promoção de vendas.

Noções básicas de gestão financeira.

Noções básicas de contabilidade.

Noções básicas de matemática (cálculo numérico).

Conhecimentos fundamentais do mercado actual.

Conhecimentos fundamentais de restauração e organização de serviço.

Conhecimentos fundamentais de gestão de stocks.

Conhecimentos fundamentais de gestão de eventos.

Conhecimentos fundamentais de gestão de recursos humanos.

Conhecimentos fundamentais de comportamento organizacional.

Conhecimentos fundamentais de legislação alimentar.

Conhecimentos profundos de gestão de alimentos e bebidas.

Conhecimentos sólidos de técnicas de elaboração de ementas.

Conhecimentos fundamentais de nutrição e dietética.

Conhecimentos fundamentais de hotelaria e turismo.
 Conhecimentos fundamentais de segurança, saúde e segurança no trabalho.
 Conhecimentos fundamentais de segurança, higiene e saúde alimentar.
 Conhecimentos básicos de relações públicas.
 Conhecimentos fundamentais de negociação comercial.
 Conhecimentos sólidos de línguas estrangeiras.
 Conhecimentos fundamentais de diferentes países, sua cultura, costumes e tradições.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Identificar-se com os objectivos e cultura da organização.
 Demonstrar criatividade e iniciativa para definir novas estratégias e novos produtos de alimentação e bebidas.
 Comunicar a nível interno (com a administração, com as chefias intermédias e equipas de subordinados) e a nível externo à organização.
 Trabalhar em equipa, aceitar outras ideias e integrá-las.
 Liderar chefias intermédias e equipas de subordinados e delegar responsabilidades.
 Demonstrar autonomia na execução das suas actividades.
 Demonstrar sentido estético, nomeadamente para orientar a decoração de espaços, a montagem de banquetes, de bufetes, a apresentação dos produtos alimentares,...
 Agir e fazer agir em conformidade com as regras protocolares na relação com os clientes e com as normas de saúde, higiene e segurança alimentar.
 Demonstrar capacidade para trabalhar sob pressão de prazos.
 Demonstrar responsabilidade sobre bens materiais e saúde de terceiros.
 Assumir responsabilidade pela consecução dos objectivos definidos, pela eficiência e pela eficácia das estratégias, pela imagem de representação da unidade junto dos clientes e no exterior.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível, preferencialmente, a partir de uma formação superior na área de gestão de alimentação e bebidas. Quando inserido na Restauração Hoteleira é fundamental possuir experiência sobre o funcionamento geral do hotel.³

³ A profissão de Director de Restauração é regulamentada pelo Decreto – Lei nº29 931, de 15 de Setembro de 1939.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

VARIABILIDADE DO EMPREGO

Quando trabalham em cadeias hoteleiras, estes profissionais podem estar sujeitos a deslocações frequentes às unidades pertencentes à cadeia hoteleira, de forma a ganhar experiência de trabalho em diferentes hotéis. Quando inseridos em empresas de Eventos, necessitam de possuir conhecimentos ao nível da promoção, orçamentação e negociação de serviços e produtos, contacto e negociação com fornecedores, coordenação de equipas multidisciplinares e organização e decoração de espaços.

ESPECIALIZAÇÃO EM DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO

Este profissional pode especializar-se por áreas de negócio da Restauração (Restauração de Hotel, Restauração Tradicional, Restauração de índole Turística, Cadeias de Fast-Food, empresas de Catering), tipo de Gastronomia (Regional, Tradicional, Dietética,...), Restauração para Grupos, etc.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Nos cenários de “Ambição Global” e de “Sucesso Ibérico”, estes profissionais terão uma importância acrescida na definição e desenvolvimento de estratégias de restauração orientadas para o Catering (produtos de restauração temáticos, orientados para eventos e grupos) sobretudo em articulação com a área de gestão de eventos e empresas de animação no domínio do turismo de negócios, congressos e incentivos

I. REFERENCIAL DE EMPREGO

Designação

Cozinheiro(a)

Outras Designações Utilizadas

Técnico(a) de Catering

Profissões/Empregos Agregados

Técnico(a) Catering

Missão:

Prepara, cozinha e embrata alimentos em estabelecimentos de restauração e bebidas, com vista a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

Local de exercício da actividade

Cozinhas de estabelecimentos hoteleiros, de restaurantes, de clubes, de firmas de catering, de cafetarias, de cantinas de escolas, de cantinas de hospitais, de barcos de cruzeiro, de firmas de fast-food e take-away e outras organizações com serviço de refeições.

Condições de exercício

No exercício da sua actividade este profissional está sujeito a trabalhar muitas horas em pé e em ambientes com temperaturas elevadas. É obrigatório utilizar vestuário adequado e meios de protecção.

Área Funcional

Cozinha

Actividades

Acompanha as tendências de evolução relativamente a novos hábitos alimentares (dietética, vegetariana,...), gastronomia e novos processos de confecção de alimentos, a nível nacional, regional e internacional. Pode efectuar ou participar na pesquisa, adaptação e concepção de novas receitas, individualmente ou com o/a chefe de cozinha, em função das preferências dos clientes e/ou das tendências gastronómicas do mercado.

Mantém actualizada informação relativa às receitas utilizadas, bem como novos receituários.

Pode colaborar na programação da produção alimentar (ementas, carta de restaurante, menus de banquetes e buffets,...), na gestão do aprovisionamento dos produtos e na organização da cozinha.

Efectua o armazenamento e acondicionamento dos bens de consumo, tendo em conta os processos de conservação e segurança, higiene e saúde alimentar adequados.

Prepara o serviço de cozinha, em função da organização e distribuição do trabalho do dia, da ementa programada, das encomendas e pedidos de sala.

Avalia a necessidade de reposição dos produtos/matérias-primas, a utilizar no serviço de cozinha e efectua as respectivas requisições.

Efectua e/ou verifica a limpeza e a higiene das matérias-primas e dos equipamentos e utensílios a utilizar na confecção dos alimentos e/ou sobremesas.

Confecciona iguarias como entradas, sopas, pratos de carne, de peixe, de marisco e de legumes, aves, legumes, frutas, sobremesas e/ou outros alimentos, respeitando os receituários, as ementas programadas e /ou planos dietéticos pré-estabelecidos.

Regula e opera equipamentos e tecnologias de cozinha, como fogões, fornos convectores, microondas, vácuo e outros equipamentos adequados, utilizados na confecção de alimentos e/ou sobremesas.

Controla o processo de transformação/confecção dos alimentos e/ou sobremesas, de forma a proceder a rectificações quando necessário.

Efectua o empratamento, decoração e/ou embalagem de pratos de carne, peixe, fruta, molhos, saladas, e/ou sobremesas de acordo com o receituário, em função da ementa programada ou de serviços especiais.

Pode efectuar ou colaborar com o serviço de mesa, na montagem e decoração das iguarias, em serviços de bufete de acordo com os padrões definidos.

Pode vigiar e controlar o processo de embalagem e expedição dos pratos, em serviços de catering, de forma a garantir o cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar.

Pode informar, presencialmente, os clientes sobre a composição e processo de confecção dos pratos.

Controla a qualidade da confecção e conservação das refeições confeccionadas.

Controla e/ou efectua a arrumação e a limpeza e higiene das instalações, equipamentos e utensílios de trabalho.

Controla os stocks de produtos alimentares para evitar rupturas.

Pode participar, a título individual ou em representação empresarial, em concursos gastronómicos nacionais e/ou internacionais.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes- Fazer Técnicos

Pesquisar, seleccionar, ler e interpretar informação sobre novos hábitos alimentares (dietética, vegetariana,...), gastronomia e novos processos de confecção de alimentos, a nível nacional, regional e internacional, recorrendo às novas TIC (Internet, CD-ROM, ...), revistas especializadas, livros técnicos, etc...

Ler e interpretar documentação relativa a novos processos de confecção de alimentos, novos receituários, tendências gastronómicas e novas tecnologias de cozinha.

Testar e experimentar novas receitas, utilizando diferentes ingredientes, equipamentos de cozinha e processos de confecção variados.

Organizar, sistematizar e manter actualizada informação relativa a receituários tradicionais ou inovadores, para criação e/ou actualização de receitas de cozinha.

Avaliar a popularidade e variedade dos menus e seleccioná-los de acordo com a procura.

Definir e seleccionar ingredientes, alimentos e condimentos a combinar, em função da sua composição, de forma a confeccionar pratos equilibrados do ponto de vista nutricional e dietético.

Assegurar o acondicionamento, armazenamento, estado de conservação e higiene dos produtos e utensílios necessários ao trabalho de cozinha.

Interpretar informações relativas às ementas do dia, pedidos de sala e distribuição e organização do trabalho de cozinha, consultando fichas técnicas de serviço ou utilizando ferramentas informáticas.

Efectuar o controlo de existências e preencher requisições de reposição dos materiais.

Identificar, seleccionar, preparar e verificar as condições de higiene e limpeza, dos equipamentos e utensílios necessários à confecção dos alimentos e/ou sobremesas.

Identificar, seleccionar e preparar os produtos, pré-preparados (macedónias de legumes, batatas pré-fritas, molhos...) e matérias-primas necessários, à confecção dos alimentos e/ou sobremesas, assegurando-se da sua qualidade e respeitando as especificações técnicas dos receituários.

Efectuar as operações de cálculo adequadas na determinação das quantidades de ingredientes necessários à confecção dos alimentos e sobremesas.

Lavar, cortar e dosear em porções adequadas, os ingredientes utilizando máquina de descascar bata-

tas/cebolas, centrífugadora de legumes,... e outros equipamentos e utensílios adequados.

Misturar, em tempos e quantidades adequadas, os vários ingredientes, em recipientes apropriados.

Proceder à transformação dos alimentos utilizando os processos de confecção adequados, como cozer, grelhar, assar, fritar, etc... e as tecnologias de cozinha adequadas, como fritadeiras, grelhadores, fogões, fornos convectores, máquinas de vácuo, microondas, entre outras.

Proceder à cozedura ou sujeição a frio, das composições preparadas, para as sobremesas, utilizando as tecnologias adequadas, como batadeiras, bancadas de refrigeração, máquinas de gelo, entre outras.

Rectificar, sempre que necessário, a quantidade de ingredientes, temperatura e tempo adequados, utilizados na confecção de alimentos e/ou sobremesas.

Aplicar técnicas de empratamento e decoração de pratos e sobremesas.

Aplicar técnicas de decoração e montagem de bufetes simples ou de serviços especiais.

Vigiar e controlar o manuseamento, embalagem, acondicionamento e expedição dos alimentos, de forma a cumprir as normas de higiene e segurança alimentar de transporte de alimentos.

Prestar informações técnicas sobre os produtos, processos de confecção e origem dos pratos apresentados na ementa.

Utilizar as técnicas e os produtos adequados de forma a manter as condições de limpeza e de utilização do equipamento e utensílios, com respeito pelas normas de conservação e de higiene.

Utilizar ferramentas informáticas para registar e controlar entradas e saídas de produtos.

Utilizar e aplicar vocabulário e técnicas gastronómicas internacionais, bem como regras protocolares de participação em concursos.

Saberes

Conhecimentos fundamentais de gastronomia regional, nacional e internacional.

Conhecimentos fundamentais de nutrição e dietética - composição dietética dos alimentos e seu valor alimentar.

Conhecimentos básicos de informação turística.

Conhecimentos básicos de tecnologias de informação e comunicação aplicadas à restauração.

Conhecimentos fundamentais do serviço de mesa.

Conhecimentos fundamentais de serviço de refeitório.

Conhecimentos fundamentais de gestão de produtos e equipamentos do serviço de cozinha.

Conhecimentos fundamentais de organização da cozinha.

Conhecimentos básicos de gestão de stocks.

Conhecimentos fundamentais de tecnologias de cozinha.

Conhecimentos fundamentais de produtos alimentares.

Conhecimentos básicos de matemática (operações básicas de cálculo numérico, proporções e percentagens).

Noções fundamentais do sistema internacional de unidades de medida - pesos, distâncias, volumes e temperaturas.

Conhecimentos fundamentais de funcionamento e de conservação dos equipamentos e utensílios de cozinha e de pastelaria (tecnologias de cozinha).

Conhecimentos fundamentais de técnicas de serviço de cozinha e confecção de sobremesas.

Conhecimentos fundamentais de cozinha regional.

Conhecimentos fundamentais de artes decorativas de cozinha e pastelaria (decoração na restauração).

Conhecimentos profundos de segurança, higiene e saúde no trabalho.

Conhecimentos profundos de normas de higiene e segurança alimentar, sobretudo quando aplicada aos serviços de catering.

Conhecimentos fundamentais de organização do trabalho e serviço de protocolo.

Noções básicas de atendimento ao público.

Noções básicas de informação turística.

Noções básicas de microbiologia dos alimentos - desenvolvimento de bactérias, leveduras e bolores e seus factores condicionantes.

Conhecimentos fundamentais de controlo da qualidade.

Conhecimentos fundamentais de legislação alimentar e da actividade profissional.

Conhecimentos fundamentais de informática na óptica do utilizador.

Noções básicas de gestão de stocks.

Conhecimentos fundamentais de língua e cultura Portuguesa.

Noções elementares da língua francesa e inglesa (conversação elementar e utilização de vocabulário técnico específico).

Saberes-Fazer Sociais e Relacionais

Identificar-se com os objectivos e cultura da organização.

Adaptar-se à evolução das novas tendências de gastronomia nacional, regional e internacional.

Adaptar-se à evolução dos novos produtos, processos de confecção e tecnologias de cozinha e às necessidades e gostos dos clientes.

Demonstrar abertura ao exterior com vista à inovação (ao desenvolvimento de novas receitas).

Demonstrar criatividade e iniciativa para conceber novas receitas de cozinha e de confecção de sobremesas, bem como de decoração dos doces e pratos.

Demonstrar responsabilidade sobre bens materiais e de saúde de terceiros.

Comunicar a nível interno (com as chefias e colegas) e a nível externo à organização (clientes e fornecedores).

Demonstrar sensibilidade estética, nomeadamente para efectuar a apresentação dos produtos confeccionados.

Trabalhar em equipa, aceitar outras ideias e integrá-las.

Agir com rigor no cumprimento de normas de segurança, saúde, higiene pessoal e apresentação.

Adaptar a linguagem para uma eficaz transmissão de informações técnicas sobre composição e confecção alimentar.

Decidir sobre as soluções mais adequadas na resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível, preferencialmente, a partir de uma Formação Inicial de Nível III. Para aceder a um cargo de chefia é preferencial a condição de experiência na função.⁴

⁴ A profissão de Cozinheiro é regulamentada pelo Decreto - Lei nº29 931, de 15 de Setembro de 1939

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

VARIABILIDADE DO EMPREGO

Em estabelecimentos de pequena e média dimensão, e/ou categoria menos elevada, esta figura profissional exerce, simultaneamente, actividades de gestão e de execução (menor especialização de funções). Em estabelecimentos de maior dimensão e/ou de categoria mais elevada, esta figura profissional exerce, fundamentalmente, actividades de execução com uma maior especialização de funções.

Caso este profissional aceda a um cargo de chefia deverá reforçar as suas competências em gestão, nomeadamente ao nível do planeamento, organização e controlo do trabalho.

ESPECIALIZAÇÃO EM DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO

Consoante a área de actividade onde este profissional exerça as suas funções, podem ocorrer especializações diferentes, levando igualmente ao desenvolvimento de competências diferenciadas nessas áreas: se trabalhar em **restaurantes regionais ou gastronómicos**, o enfoque das suas competências vai para o conhecimento aprofundado de matérias-primas, pratos e processos de confecção dos alimentos típicos da zona onde está inserido, bem como conhecimentos básicos ao nível do património cultural e gastronómico da região e/ou país (informação turística);

Quando exerce a sua actividade profissional em **empresas de catering**, deve aprofundar as suas competências ao nível do desenvolvimento de ementas especiais para grandes grupos, controlo rigoroso da qualidade das matérias-primas e dos produtos confeccionados, processos de confecção, embalagem, acondicionamento e expedição dos alimentos, normas e padrões de higiene e segurança alimentar aplicadas aos diferentes serviços de catering (de transportes, de banquetes, de cantinas...);

Caso desenvolva a sua actividade profissional em **unidades de Termalismo**, necessita de aprofundar competências ao nível da cozinha dietética e saudável, composição dietética dos alimentos e seu valor nutricional, desenvolvimento e planeamento de menus adequados às orientações e prescrições dos médicos e/ou do técnico de ciências alimentares.

Caso trabalhe por **conta própria**, por exemplo, no fornecimento de catering para área de Eventos, necessita ainda de desenvolver competências ao nível de marketing, promoção e venda de menus para banquetes, gestão de tempos, organização de eventos e de aprofundar as suas competências relacionais ao nível da comunicação e negociação com clientes, espírito de iniciativa e dinamismo.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Nos Cenários de “Ambição Global” e de “Sucesso Ibérico” as actividades destes profissionais terão uma importância acrescida na confecção de produtos alimentares orientados para grandes grupos e para o serviço de *catering*.

I. REFERENCIAL DE EMPREGO

Designação

Pasteleiro(a)/Padeiro(a)

Outras designações utilizadas

Profissões/Empregos Agregados

Pasteleiro(a); Padeiro(a)

Missão

Prepara, confecciona, decora e embala produtos de panificação e de pastelaria com vista a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

Local de exercício da actividade

Hotéis, restaurantes, padarias, cafetarias, pastelarias, lojas de pão, departamentos de padaria de supermercados, de hospitais, de barcos de cruzeiro, companhias de catering, firmas de fast-food e take-away ou outras organizações.

Condições de exercício

No exercício da sua actividade, este profissional está sujeito a trabalhar muitas horas em pé e em ambientes com temperaturas elevadas. Normalmente trabalha por turnos. É obrigatório utilizar vestuário adequado e meios de protecção.

Área Funcional

Cozinha de pastelaria; Cozinha de padaria.

Actividades

Acompanha as tendências de evolução relativamente a novos hábitos alimentares, gastronomia, novos produtos e processos de confecção de produtos de panificação e pastelaria, a nível nacional, regional e internacional.

Pode efectuar ou participar na pesquisa, adaptação e concepção de novas receitas de produtos de panificação e pastelaria, em função das preferências dos clientes e/ou das tendências gastronómicas do mercado.

Mantém actualizada informação relativa às receitas utilizadas, bem como novos receituários.

Participa na selecção dos produtos/matérias-primas e produtos semi-preparados necessários à confecção de artigos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Pode elaborar listagens de produção com vista a determinar as quantidades e a variedade de produtos a produzir.

Pode conceber peças artísticas em pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Prepara o serviço do dia, em função da programação diária e/ou das encomendas dos clientes.

Prepara os utensílios e equipamentos necessários a utilizar na produção de produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria, segundo os receituários e a programação estabelecida.

Prepara os ingredientes destinados à produção de produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria segundo receituários ou especificações técnicas recebidas.

Prepara os produtos para venda.

Pode efectuar a orçamentação dos produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Confecciona produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria, de acordo com os receituários e utilizando diferentes processos e técnicas de transformação/confecção de produtos de panificação e de pastelaria.

Enforma e enforma os produtos de pastelaria e padaria com vista à sua cozedura.

Opera equipamentos e tecnologias, como estufas, fornos, câmaras frigoríficas e outros equipamentos adequados, utilizados na levedação, cozedura ou outros processos de confecção, das composições de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Controla o processo de transformação/confecção dos alimentos e/ou sobremesas, de forma a proceder a rectificações quando necessário.

Decora produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria através da montagem de componentes e acessórios, aplicação de corantes alimentares, recheios, etc.

Pode executar peças artísticas em pastelaria, confeitaria ou em panificação, através de desenhos ou de modelos previamente planeados.

Pode rectificar o processo de transformação/confecção dos alimentos sempre que necessário.

Efectuar a limpeza e a arrumação dos espaços, equipamentos e utensílios na produção de produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Controla a qualidade de confecção e conservação dos produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Controla a qualidade da decoração, apresentação e embalagem de produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria, confeccionados.

Controla o estado das instalações, equipamentos e instrumentos de trabalho utilizados na produção de produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Controla os stocks de bens de consumo a utilizar na produção de produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria, de forma a evitar rupturas.

Pode participar, a título individual ou em representação empresarial, em concursos gastronómicos nacionais e internacionais

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes- fazer técnicos

Pesquisar, seleccionar, ler e interpretar informação sobre novos hábitos alimentares, gastronomia, novos produtos e processos de confecção de produtos de panificação e pastelaria, a nível nacional, regional e internacional, recorrendo às novas TIC (Internet, CD-Rom, ...), revistas especializadas, livros técnicos,...

Ler e interpretar documentação relativa a novos processos de confecção de produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria, novos receituários, tendências gastronómicas e novas tecnologias.

Testar e experimentar novas receitas, utilizando diferentes ingredientes, equipamentos e processos de confecção variados.

Organizar, sistematizar e manter actualizada informação relativa a receituários tradicionais ou inovadores, para criação e/ou actualização de receitas de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Identificar e seleccionar os produtos/matérias-primas a adquirir em função de sua qualidade/preço.

Determinar e seleccionar o tipo de produtos a confeccionar.

Identificar e seleccionar os ingredientes e respectivas quantidades, processos e técnicas de execução, a utilizar na produção de artigos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Efectuar as operações de cálculo adequadas na determinação das quantidades de ingredientes necessários à produção de artigos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Executar desenhos e esboços de suporte à concepção de peças artísticas em pastelaria ou em panificação segundo a sua imaginação.

Definir as especificações técnicas da peça a executar, tendo em conta as formas e dimensões do produto, ingredientes e processo de confecção a utilizar, bem como o plano de montagem e decoração da peça artística a executar.

Interpretar informações relativas à programação do dia e distribuição e organização do trabalho, consultando fichas técnicas de serviço e/ou utilizando ferramentas informáticas.

Identificar e seleccionar os equipamentos e utensílios necessários à produção de produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Medir, pesar e dosear os ingredientes, por processos manuais ou mecânicos, de acordo com os receituários.

Dosear e cortar, em porções adequadas, as massas com vista à produção de produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Analisar os pedidos e encomendas dos produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Contar, pesar, embalar e registar os produtos pretendidos, utilizando os métodos apropriados.

Aplicar operações de cálculo numérico na determinação dos custos de confecção dos produtos.

Interpretar receituários e identificar os processos e técnicas de transformação/confecção de produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria a utilizar.

Misturar e amassar os ingredientes (farinhas, açúcar...) nas quantidades adequadas e tempos pré-determinados, utilizando os utensílios adequados, utilizando processos manuais ou mecânicos.

Dividir, pesar, enrolar, tender e dar forma (pastelaria e padaria) à massa obtida, manual e mecanicamente.

Colocar os produtos em formas e/ou tabuleiros adequados, com vista à sua cozedura no forno.

Regular os tempos e temperaturas das estufas, fornos, câmaras frigoríficas e/ou de outros equipamentos a utilizar na levedação e cozedura de massas (padaria) e/ou cozedura das composições preparadas de pastelaria, confeitaria e/ou gelataria.

Rectificar sempre que necessário, a quantidade de ingredientes, temperatura e tempo adequados, utilizados na confecção das composições de pastelaria, confeitaria e/ou gelataria.

Seleccionar e utilizar as técnicas (recheio,...), matérias-primas (cremes, frutos, chocolate, maçapão,...) e acessórios adequados na decoração dos produtos.

Analisar as especificações técnicas do produto a confeccionar, como desenhos, formas e dimensões do produto a obter e ingredientes a utilizar.

Confeccionar, moldar e montar os diversos elementos da peça artística e efectuar a sua decoração.

Alterar quantidades de ingredientes, temperaturas e tempos de cozedura ou de frio, sempre que necessário, de forma a obter a receita adequada.

Utilizar as técnicas e os produtos adequados, de forma a manter as condições de limpeza e de utilização dos equipamentos e utensílios, com respeito pelas normas de conservação e de higiene.

Proceder à verificação da qualidade e estado de conservação dos produtos confeccionados.

Verificar se a apresentação, decoração e embalagem produtos de panificação e/ou pastelaria, está de acordo com especificações técnicas exigidas.

Verificar o estado de segurança, higiene e limpeza dos utensílios, equipamentos e instalações.

Efectuar o controlo de existências e preencher requisições de reposição dos materiais.

Utilizar ferramentas informáticas para registo e tratamento de dados.

Utilizar e aplicar vocabulário e técnicas gastronómicas internacionais, bem como regras protocolares de participação em concursos.

Saberes

Conhecimentos fundamentais de gastronomia, receituários de cozinha e de pastelaria nacional, regional e internacional.

Conhecimentos fundamentais de nutrição e dietética - composição dietética dos alimentos e seu valor alimentar.

Conhecimentos fundamentais das matérias-primas utilizadas em pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Conhecimentos fundamentais de tecnologia de matérias-primas utilizadas em pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Noções elementares de desenho (à mão livre, geométrico e perspectiva).

Noções básicas de orçamentação.

Conhecimentos fundamentais de tipologia e processos de fabrico de produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Noções básicas de matemática (operações básicas de cálculo numérico, proporções e percentagens).

Noções elementares do sistema internacional de unidades de medida – pesos, volumes, distâncias e temperaturas.

Conhecimentos fundamentais de modelação em pastelaria e panificação.

Conhecimentos fundamentais de artes decorativas em pastelaria e panificação.

Conhecimentos fundamentais de segurança, higiene e saúde no trabalho.

Noções elementares de microbiologia dos alimentos - desenvolvimento de bactérias, leveduras e bolores e seus factores condicionantes.

Noções elementares de controlo da qualidade aplicada à pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Noções básicas de segurança, higiene e saúde alimentar.

Noções básicas de gestão de stocks.

Noções básicas de informática na óptica do utilizador.

Conhecimentos fundamentais de língua e cultura Portuguesa.

Noções elementares da língua francesa e Inglesa (conversação elementar e utilização de vocabulário técnico específico).

Noções elementares de organização do trabalho e protocolo.

Saberes-Fazer Sociais e Relacionais

Identificar-se com os objectivos e cultura da organização.

Demonstrar criatividade e iniciativa para conceber novas receitas e decorações de produtos de pastelaria, confeitaria, gelataria e padaria.

Demonstrar responsabilidade sobre bens materiais e de saúde de terceiros.

Comunicar a nível interno (com as chefias e colegas) e a nível externo à organização.

Trabalhar em equipa, aceitar outras ideias e integrá-las.

Demonstrar sensibilidade estética, nomeadamente para efectuar a apresentação dos produtos confeccionados.

Agir com rigor no cumprimento de normas de segurança, saúde, higiene pessoal e apresentação.

Organizar o seu posto de trabalho de forma a responder às solicitações do serviço, interagindo com os

outros elementos da equipa.

Adaptar-se às necessidades dos clientes.

Decidir sobre as soluções mais adequadas na resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível, preferencialmente, a partir de uma Formação Inicial de Nível III. Para aceder a um cargo de chefia é preferencial a condição de experiência na função.⁵

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do Emprego

Este profissional pode exercer as funções de Pasteleiro(a) e de Padeiro(a) simultaneamente ou apenas de Pasteleiro(a) ou de Padeiro(a), consoante a organização onde está inserido.

Pode trabalhar por conta própria, exigindo-se competências relacionais para contactar e negociar com clientes bem como, conhecimentos mais aprofundados das tendências e de novos produtos de panificação e pastelaria, gestão de stocks, distribuição/logística e orçamentação de produtos.

Caso este profissional aceda a um cargo de chefia deverá reforçar as suas competências em gestão, nomeadamente ao nível do planeamento, organização e controlo do trabalho.

Especialização em Domínios de Intervenção

Este profissional, caso trabalhe só em pastelaria, pode especializar-se por diversos tipos de pastelaria:

- Pastelaria Conventual;
- Pastelaria Regional;
- Pastelaria Fina Gelada;
- Doçaria de Chocolate;
- Confeitaria;
- Geladaria;...

Caso trabalhe em Padaria, pode especializar-se por:

- Produtos de panificação;
- Pães decorados;
- Trabalhos em pão;...

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Nos cenários de “Ambição Global” e de “Sucesso Ibérico” as actividades destes profissionais terão uma importância acrescida na Confecção de Produtos de Pastelaria, Confeitaria, Geladaria e Padaria, orientada para a Hotelaria e Serviços de Catering para eventos.

⁵ A profissão de Padeiro é regulamentada pelo Decreto – Lei nº29 931, de 15 de Setembro de 1939

I. REFERENCIAL DE EMPREGO

Designação

Empregado(a) de Mesa/Bar

Outras designações utilizadas

Empregado(a) de Restaurante, Empregado(a) de Mesa; Empregado(a) de Bar; Assistente Técnico(a) de Restauração

Profissões/Empregos Agregados

Empregado(a) de Mesa; Empregado(a) de Bar

Missão:

Executa os serviços de mesa e de bar em estabelecimentos de restauração e bebidas, garantindo a qualidade e a satisfação dos clientes.

Local de exercício da actividade

Restaurantes e bares inseridos em estabelecimentos hoteleiros e em outros estabelecimentos de restauração e de bebidas (nomeadamente, clubes, empresas de catering, cafetarias, escolas, hospitais, barcos de cruzeiro, empresas de fast-food e take-away, entre outras).

Condições de exercício

No exercício da sua actividade este profissional está sujeito a trabalhar muitas horas em pé e a efectuar pequenas tarefas que impliquem algum esforço físico.

A actividade profissional pode desenvolver-se em horários diversos: trabalho por turnos, aos fins-de-semana e trabalho nocturno.

É obrigatório utilizar vestuário adequado.

Área Funcional

Alimentação e Bebidas

Actividades

Efectua a preparação do serviço de mesa e de bar, procedendo ao arranjo da sala e do bar, à gestão corrente de aprovisionamento e à armazenagem do bar.

Obtém as informações necessárias relativas à ementa, à carta de restaurante, à carta de vinhos e ao serviço de bar, de forma a apoiar os clientes nas suas escolhas.

Recolhe informações sobre a organização do trabalho relativamente à distribuição de tarefas, sua sequência e prioridades.

Acolhe e atende os clientes na sala encaminhando-os para as mesas, à mesa ou ao balcão do bar, apresentando, aconselhando e informando os clientes sobre os produtos, de forma a estimular o consumo.

Recebe, regista e transmite os pedidos de sala à cozinha ou os pedidos do serviço de bar, de forma manual ou utilizando ferramentas informáticas.

Efectua o serviço de entradas (sopas, consommés, cremes,...), pratos principais (carne, peixe, mariscos,...), sobremesas (doces, frutas, gelados,...), bebidas e outros alimentos, já empratados e/ou realiza confecções de alimentos em sala.

Prepara bebidas simples ou compostas, aperitivos ou pequenas refeições, no serviço de bar.

Pode efectuar serviços especiais como banquetes, cocktails, buffets, pequenos-almoços, room service, Portos de Honra, Farewell Parties, entre outros.

Cobra a despesa ao cliente, por débito ou serviço de caixa.

Atende e resolve reclamações de clientes tendo em conta a necessidade de assegurar um bom clima relacional.

Assegura o estado de conservação, de higiene e arrumação dos equipamentos e instrumentos da sala e do bar, de acordo com as normas de apresentação e higiene.

Pode colaborar na manutenção de stocks de produtos necessários ao serviço, bem como no seu armazenamento e conservação.

Presta informações de carácter turístico a clientes nacionais ou estrangeiros sobre a localidade ou região do estabelecimento (por exemplo, ao nível das tradições, cultura e atracções turísticas, actividades e tipos de Turismo presentes na região, ou, gastronomia e doçaria local).

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes- fazer técnicos

Pesquisar, seleccionar e manter organizada informação de interesse turístico relativa à localidade ou região do estabelecimento onde trabalha (factos históricos, arquitectónicos, arte, cultura, gastronomia, artesanato, parques de diversão/temáticos, eventos...).

Verificar as condições de utilização e de limpeza do mobiliário, equipamentos, talheres e outros utensílios utilizados no serviço de mesa e bar.

Seleccionar e preparar mobiliário (carros de serviço, aparadores,...), equipamentos, utensílios (talheres, bandejas,...), roupas e outros meios materiais necessários à execução do serviço de restaurante / bar e serviços especiais.

Preparar as mesas, dispondo pratos, talheres, copos, guardanapos e outros utensílios, de acordo com o serviço a prestar.

Identificar e diagnosticar as necessidades de reposição de produtos/matérias-primas a utilizar nos serviços de mesa (couverts,...) e bar (aperitivos, semi-produtos utilizados para decoração de bebidas ou na preparação de refeições ligeiras,...) e efectuar as respectivas requisições.

Pesquisar, recolher e interpretar informações sobre a carta de restaurante (características, composição e forma de confecção dos pratos,...), carta de vinhos (características, origens, castas e outros elementos caracterizadores dos vinhos) e dos diferentes processos de transformação/composição de bebidas servidas no bar.

Definir estratégias de atendimento e de incentivo ao consumo adequadas ao tipo de clientela a servir.

Interpretar informações inerentes à organização e distribuição do trabalho.

Seleccionar e aplicar as técnicas, normas e regras de acolhimento e serviço de alimentos e bebidas, ao balcão, à mesa e/ou em serviços especiais.

Seleccionar e utilizar ferramentas manuais ou informáticas para registar informações referentes aos pedidos de clientes e comunicar os pedidos à cozinha.

Seleccionar e utilizar as técnicas adequados de recepção e transporte dos alimentos e das bebidas a servir, no serviço de sala.

Seleccionar e aplicar as técnicas de confecção e transformação dos alimentos em sala (como trincar, desossar, fatiar/laminar, temperar, guarnecer, flamejar,...), e seu respectivo empratamento/decoração.

Seleccionar e aplicar técnicas de serviço de bebidas, nomeadamente de vinhos à mesa.

Seleccionar e aplicar os processos adequados à preparação de bebidas simples e compostas, aperitivos e pequenas refeições, compondo as respectivas misturas, em tempos e quantidades adequadas utilizando os equipamentos manuais ou mecânicos e assegurando uma apresentação/decoração cuidada.

Seleccionar e aplicar os processos adequados à preparação aperitivos e pequenas refeições (por exemplo, gambas à la planche flamejadas, melão aromatizado,...), seleccionando os ingredientes e confeccionando os alimentos, em tempos e quantidades adequados, utilizando os equipamentos manuais ou mecânicos e assegurando uma apresentação/decoração cuidada.

Identificar e aplicar técnicas de serviço de mesa e/ou bar adequadas ao serviço especial a efectuar.

Preparar e decorar as mesas e bufetes, tendo em conta o tipo de serviço.

Preparar e servir bebidas e/ou outros alimentos, em posto fixo ou em bandeja.

Preparar e emitir as facturas dos serviços prestados, contabilizando os “pedidos”, atendendo às instruções relativas a descontos, gratificações e tratamentos especiais.

Seleccionar e utilizar ferramentas manuais (máquina de calcular, máquina registadora,...) ou informáticas nas operações de cálculo numérico para determinação do montante da despesa a cobrar.

Interpretar e avaliar o grau de satisfação dos clientes e responder a eventuais reclamações.

Identificar e aplicar as regras e normas de arrumação, higiene e conservação dos produtos adequadas ao serviço, bem como dos equipamentos e instrumentos de sala e de bar.

Seleccionar e utilizar ferramentas informáticas, para calcular dados para a facturação e para a gestão de stocks.

Saberes

Noções básicas de geografia, cultura, tradições e atracções turísticas da região onde se insere a unidade de restauração e bebidas.

Conhecimentos fundamentais da actividade turística da região (alojamento, transportes, locais de interesse turístico, etc...).

Noções básicas de tipos de turismo e produtos turísticos.

Conhecimentos fundamentais de legislação alimentar.

Conhecimentos fundamentais de princípios de funcionamento e de conservação dos equipamentos e utensílios utilizados no restaurante e no bar.

Conhecimentos fundamentais de conservação das matérias-primas e dos produtos alimentares.

Conhecimentos fundamentais das características dos alimentos e bebidas servidos em restaurantes, sua composição dietética e valor alimentar, origens e características das receitas e das bebidas.

Conhecimentos fundamentais de gastronomia regional, nacional e internacional.

Noções básicas de gastronomia dietética.

Conhecimentos fundamentais de enologia e carta de vinhos.

Conhecimentos fundamentais de estrutura e composição de ementas.

Conhecimentos fundamentais de técnicas, normas e regras de acolhimento e de protocolo.

Conhecimentos fundamentais de organização do serviço de restaurante e de bar.

Conhecimentos fundamentais de técnicas de comunicação e de atendimento adequadas ao serviço de restaurante e de bar.

Conhecimentos fundamentais de regras protocolares de servir à mesa.

Conhecimentos fundamentais de processos de transformação dos produtos alimentares (flamejar, trincar, descascar,...).

Conhecimentos fundamentais de técnicas de empratamento/decoração dos alimentos em sala.

Conhecimentos fundamentais de técnicas de serviço de vinhos (decantação, abertura de garrafas, temperaturas,...).

Conhecimentos fundamentais de regras protocolares em servir vinhos.

Conhecimentos fundamentais de tipos e processos de mistura, transformação e decoração de bebidas.

Conhecimentos fundamentais de tipo e processos de confecção de pequenas refeições.

Noções básicas de matemática (operações básicas de cálculo proporções e percentagens).

Conhecimentos fundamentais de técnicas de serviço de mesa e bar em serviços especiais.

Noções básicas de facturação.

Conhecimentos fundamentais de vocabulário técnico e expressão oral.

Noções básicas de saúde, higiene e segurança alimentar.

Conhecimentos fundamentais de informática aplicada às actividades da restauração.

Conhecimentos fundamentais de línguas estrangeiras.

Conhecimentos fundamentais de informação turística (tradições, cultura e atracções turísticas, actividades e tipos de turismo presente na região, gastronomia e doçaria local, factos históricos, arqueológicos, arquitectónicos, arte, cultura, artesanato, parques de diversão/temáticos, eventos, etc...).

Saberes-fazer sociais e relacionais

Identificar-se com os objectivos e cultura da unidade de alimentação e bebidas (ou organização).

Agir com rigor no cumprimento de normas de saúde, higiene pessoal e apresentação.

Demonstrar responsabilidade sobre bens materiais e de saúde de terceiros.

Apresentar-se de forma elegante, eficiente e ser cortês.

Cumprir horários (ser pontual).

Comunicar a nível interno (com as chefias e colegas) e a nível externo à organização.

Trabalhar de forma rápida, eficiente e com autonomia.

Trabalhar em equipa.

Trabalhar sob pressão, mantendo uma atitude calma.

Decidir sobre as soluções mais adequadas na resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações de clientes.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este Perfil é acessível a partir de uma formação inicial de Nível III. Para aceder a um cargo de chefia é preferencial a condição de experiência na função.⁶

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

VARIABILIDADE DO EMPREGO

Em estabelecimentos hoteleiros/restauração de grande dimensão e/ou de categoria elevada, a tendência é para a especialização, existindo as figuras profissionais de Empregado(a) de Mesa, Empregado(a) de Bar e de Escanção (esta última principalmente em estabelecimentos de elevada categoria). Neste tipo de estabelecimentos também é frequente existir a figura de Empregado(a) de Caixa.

Em estabelecimentos hoteleiros/restauração de pequena/média dimensão e/ou de categoria menos elevada, a tendência frequentemente é para a agregação de funções.

Com o surgimento e aumento de novos conceitos de restauração, como franchising de fast-food, as actividades deste profissional podem limitar-se à recepção dos pedidos de balcão e apresentação da factura, por via computadorizada, sem estar ao balcão. Em ambientes mais formais e requintados de restauração e hotelaria, as suas competências são mais complexas, sendo obrigados a utilizar diariamente normas e regras de etiqueta, terminologia e vocabulário específico da restauração, informações profundas sobre os alimentos e bebidas disponíveis, técnicas de apresentação de alimentação e bebidas compostas em sala mais complexas (flambear, por exemplo).

Caso este profissional aceda a um cargo de chefia, como por exemplo Chefe de Mesa/Chefe de Sala/Chefe de Restaurante, deverá reforçar as suas competências em gestão, nomeadamente ao nível do planeamento, organização e controlo do trabalho.

ESPECIALIZAÇÃO EM DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO

Este profissional poder-se-á especializar na profissão de escanção

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Nos Cenários de “Ambição Global” e de “Sucesso Ibérico” as actividades destes profissionais deverão ter uma importância acrescida no serviço de catering orientado para grandes grupos.

Distribuição (Agências de Viagens e Turismo)



I. REFERENCIAL DE EMPREGO

Designação

Técnico(a) de Concepção de Produtos Turísticos

Outras designações utilizadas

Profissões/empregos Agregados

Técnico(a) de Turismo

Missão:

Concebe e desenvolve produtos turísticos tendo em vista uma oferta diversificada de pacotes/programas turísticos, de acordo com as estratégias comerciais da empresa e as tendências de evolução do sector e, garantindo a satisfação do cliente e a qualidade do serviço.

Local de exercício da actividade

Distribuição

Condições de exercício

Área Funcional

Distribuição/Concepção de produtos turísticos e Direcção Técnica

Actividades

Pesquisa e analisa as tendências de evolução das actividades turísticas (evolução dos fluxos turísticos, distribuição da procura, mercados e destinos regionais, etc...), de forma a apreender o mercado.

Ausulta as motivações dos seus clientes e das agências de forma conceber produtos vendáveis.

Efectua a segmentação psicográfica dos seus clientes de forma a adaptar eficazmente os pacotes turísticos.

Pode efectuar estudos de mercado e de viabilidade de investimento turístico de forma a sustentar a inovação dos produtos turísticos.

Concebe e desenvolve produtos turísticos integrados (alojamento, transporte, animação, entre outros) massificados ou à medida das necessidades do cliente.

Define ou participa na política da qualidade dos programas/pacotes assegurando o seu cumprimento.

Pode participar na elaboração da orçamentação do plano de actividades.

Apresenta os pacotes turísticos, suas características e potencialidades de acordo com a estratégia de marketing desenvolvida.

Desenvolve estratégias de avaliação do impacto dos produtos concebidos.

Define a rede de fornecedores e de serviços a integrar no pacote turístico.

Coordena e assegura a interligação das diferentes actividades que compõem o pacote turístico.

Prepara o programa, roteiros e itinerários e/ou outras informações de interesse turístico e de carácter geral para integrar nas brochuras ou páginas web.

Pode alimentar e actualizar páginas web com informação relevante referentes aos diferentes produtos turísticos.

Define ou participa na estratégia comercial/marketing (política de preços, formas de promoção, meios de comunicação, etc...) tendo em conta as tendências dos fluxos turísticos e as motivações dos turistas.

Assegura a assistência pós-venda com vista à prestação de um serviço de qualidade e a fidelização dos seus clientes.

Identifica e soluciona possíveis anomalias de forma a prestar um serviço de qualidade.

Pode efectuar a gestão da carteira de clientes.

Pode efectuar a prospecção de novos clientes.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-Fazer Técnicos

Identificar e analisar as tendências de evolução dos mercados (motivações, interesses, comportamentos dos clientes, política de preços, novos serviços a disponibilizar).

Identificar as diferentes motivações e expectativas dos clientes de forma a propor um produto adequado às suas motivações e necessidades.

Identificar e definir o público-alvo que pretende para os seus produtos.

Identificar, seleccionar roteiros, itinerários e informações de interesse turístico sobre determinada área (factos históricos, arqueológicos, arquitectónicos, arte, cultura, natureza, parques de diversão/temáticos, eventos...) a incluir no pacote turístico.

Identificar e seleccionar os recursos turísticos, serviços, infra-estruturas e fornecedores a integrar no pacote/programa turístico consoante a estratégia definida pela empresa.

Definir os programas e itinerários a integrar nos pacotes turísticos.

Estabelecer contactos comerciais com empresas de transporte turístico, unidades de alojamento, unidades de restauração, agências de viagem, monumentos e/ou outros locais de interesse turístico.

Utilizar tecnologias de informação e comunicação para pesquisar informações a integrar nos pacotes turísticos e para promoção dos mesmos.

Identificar normas e parâmetros da qualidade e segurança, higiene e saúde a aplicar.

Definir programas de viagem e tarifários a integrar nas brochuras.

Prever investimentos, custos de exploração e orçamentar o plano de actividades.

Definir metas quantificáveis a atingir ao nível dos custos e padrões de qualidade.

Saberes

Conhecimentos sólidos de gestão estratégica e de organização de empresas.

Conhecimento profundos de motivações, hábitos culturais, tipo de clientes da empresa e tipos de clientes a atingir.

Conhecimentos profundos das tendências dos mercados turísticos e actividades turísticas (nacional e internacional)

Conhecimentos profundos de tipos de turismo e de produtos turísticos.

Conhecimentos profundos da história, cultura e tradições, gastronomia das atracções turísticas, da região onde se realiza o programa.

Conhecimentos sólidos de geografia

Conhecimentos profundos de planeamento de programas turísticos.

Conhecimentos profundos de desenvolvimento de produto turístico.

Conhecimentos profundos de gestão de destinos e produtos turísticos.

Conhecimentos profundos de gestão de projectos

Conhecimentos fundamentais de contabilidade analítica.

Conhecimentos sólidos de informática na óptica do utilizador.

Conhecimentos profundos em tecnologias de informação e comunicação (e-mail e internet, sistemas de reservas).

Conhecimentos profundos em sistemas de informação geográfica.

Conhecimentos sólidos de legislação turística.

Conhecimentos profundos de estratégia.

Conhecimentos profundos de marketing turístico.
 Conhecimentos sólidos de técnicas de negociação
 Conhecimentos sólidos de promoção e vendas.
 Conhecimentos sólidos de línguas (pelo menos duas).
 Conhecimentos fundamentais de normas de segurança, higiene e saúde aplicados à área.
 Conhecimentos fundamentais de normas da qualidade aplicados à área.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Gerir e dinamizar equipas.
 Demonstrar iniciativa.
 Adapta-se à evolução dos produtos e tecnologias do sector.
 Ter capacidade de análise.
 Trabalhar em equipa.
 Desenvolver relações técnicas e funcionais com outros profissionais (motoristas, agentes de viagem, intérpretes, turistas,...) e com diferentes interlocutores (hoteleiros, câmaras municipais, Regiões Turismo, juntas de Turismo, rent a car etc).
 Comunicar e estabelecer relações interpessoais com pessoas de diferentes culturas, idades e sexos.
 Resolver problemas inesperados (como o incumprimento de horários, cancelamento de visitas, falhas de reservas, bagagem perdida, pequenos acidentes,...).
 Agir em conformidade com as normas e procedimentos (qualidade, higiene e segurança, ambiente,...).
 Demonstrar responsabilidade sobre bens materiais e de segurança de terceiros.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível, preferencialmente, a partir de uma formação inicial de nível superior em Conceção de Produtos Turísticos. Poderá ainda ser acessível a partir de uma formação de nível superior em Turismo, sendo preferível uma formação complementar (pós-graduação) em Conceção e Desenvolvimento de Produtos Turísticos. Deverá também ser privilegiada formação complementar em Marketing e Vendas. Este emprego poderá ainda ser acessível a partir de uma formação superior em Marketing/Vendas com uma formação complementar em turismo e produtos turísticos. Para aceder a um cargo de chefia é preferencial a condição de experiência na função.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

VARIABILIDADE DO EMPREGO

Caso este profissional aceda a um cargo de chefia deverá reforçar competências ao nível do planeamento, organização e controlo do trabalho.

ESPECIALIZAÇÃO EM DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO

Os titulares podem-se especializar por tipo de turismo, por produto ou segmentos de mercado.

Na actividade de distribuição com serviços de consultoria: caso trabalhe em regime de consultoria pode efectuar produtos à medida ou especializar-se em gestão de destinos.

V. Elementos de prospectiva

Num cenário de “Ambição Global” esta figura profissional terá uma importância reforçada em empresas que prestem serviços de consultoria de viagens, com departamentos ou serviços especializados online ou centros operacionais para a concepção de produtos.

I. REFERENCIAL DE EMPREGO

Designação

Técnico(a) das Agências Turísticas

Outras designações utilizadas

Técnico(a) de Agências de Viagem

Profissões/Empregos Agregados

Técnico(a) de Turismo

Missão:

Informa e aconselha os clientes sobre diferentes serviços turísticos, promove e vende produtos/serviços turísticos e presta assistência ao cliente com vista a oferecer um serviço de qualidade e a garantir a satisfação do cliente.

Local de exercício da actividade

Agências de viagens, empresas de animação ou de transportes.

Condições de exercício

Área Funcional

Distribuição: área comercial/vendas

Actividades

Actualiza informação turística de carácter geral, histórico e cultural e acompanha as tendências de evolução ao nível dos novos tipos e segmentos de Turismo, bem como de novos produtos e programas de interesse turístico.

Ausculta as motivações dos clientes ou das agências, de forma a apresentar produtos vendáveis.

Apresenta, aconselha e propõe ao cliente diversos tipos de produtos turísticos adequados à sua motivação e interesses.

Transmite aos clientes toda a informação e documentação relativa ao serviço turístico solicitado.

Planeia e organiza o serviço turístico (viagem, alojamento, transporte, animação, entre outros) e efectua a orçamentação do pedido do cliente através de folhetos ou de tecnologias de comunicação e informação (internet, programas GDS, etc...).

Efectua as reservas, recorrendo sempre que necessário, a tecnologias de informação e comunicação.

Emite os bilhetes e vouchers e outra documentação relevante para as viagens ou serviços a prestar.

Procede à venda e facturação dos serviços prestados.

Organiza o arquivo da agência de viagens.

Pode efectuar a gestão de destinos e produtos turísticos.

Informa e esclarece o cliente de todos os direitos e deveres inerentes ao serviço turístico adquirido de modo a prestar um serviço de qualidade.

Assegura a assistência pós-venda com vista à prestação de um serviço de qualidade e a fidelização dos seus clientes.

Contacta com o cliente após a sua viagem de forma a identificar possíveis anomalias e avaliar o seu grau de satisfação com o serviço prestado.

Pode efectuar a gestão da carteira de clientes.

Pode efectuar a prospecção de novos clientes.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-Fazer Técnicos

Identificar e analisar as tendências de evolução dos mercados (motivações, interesses, comportamentos dos clientes, política de preços, novos serviços a disponibilizar).

Identificar as diferentes motivações e expectativas do cliente de forma a propor-lhe um produto adequado às suas motivações e necessidades.

Identificar e seleccionar diversos tipos de fontes de consulta de informação e/ou base de dados de forma a propor os fornecedores de serviços mais apropriados ao pedido dos clientes.

Ler e interpretar a documentação específica emitida pelas companhias aéreas, transportadoras, operadores, entre outros.

Identificar diferentes técnicas de prospecção e promoção.

Identificar e seleccionar informações de interesse turístico sobre determinado local (câmbios, factos históricos, arqueológicos, arte, ambiente, cultura, natureza, atracções, eventos ou características interessantes a incluir no programa turístico).

Ler e interpretar programas de viagem e tarifários de forma a calcular preços (tarifas, tabelas de preços).

Estabelecer contactos comerciais com empresas de transporte turístico, unidades de alojamento, unidades de restauração, agências de viagem, monumentos e/ou outros locais de interesse turístico.

Utilizar tecnologias de informação e comunicação aplicadas ao turismo: sistemas globais de distribuição (GDS), internet, e-mail, sistemas de reservas e emissões.

Identificar e seleccionar fornecedores e serviços que melhor se adaptam ao pedido do cliente.

Preparar e alterar roteiros e itinerários turísticos

Descodificar, interpretar e aplicar terminologia técnica aplicada ao turismo.

Utilizar sistemas informatizados de reserva e emissões.

Aplicar diferentes técnicas de negociação e venda

Aplicar procedimentos de arquivo de documentação.

Identificar as normas da qualidade aplicadas ao sector das agências e transportes.

Identificar as normas de higiene e segurança no trabalho aplicadas ao sector das agências e transportes.

Identificar os procedimentos e regras de transporte de bagagem.

Identificar deveres e direitos de ambas as partes no processo de venda.

Identificar eventuais problemas que possam ter ocorrido durante a viagem de forma a solucioná-los.

Identificar e analisar normas e legislação relativas às actividades turísticas.

Saberes

Conhecimentos sólidos de tendências do mercado turístico nacional e internacional.

Conhecimentos fundamentais do perfil dos clientes (motivações, hábitos culturais, interesses, idades...).

Conhecimentos sólidos em gestão de produtos.

Conhecimentos sólidos em gestão de clientes

Conhecimentos profundos de tipos de Turismo.

Conhecimentos profundos dos produtos turísticos comercializados (alojamento, transporte, animação, etc...).

Conhecimentos profundos de normas e procedimentos a seguir no acesso e consulta das diversas fontes de informação disponíveis.

Conhecimentos profundos de simbologia dos manuais relacionados com o transporte e serviços complementares.

Conhecimentos sólidos em técnicas de prospecção e promoção.

Conhecimentos sólidos em geografia, cultura e tradições, atracções turísticas, do local onde se realiza o programa.

Conhecimentos profundos em regras gerais de construção tarifária (cálculo de tarifas normais e especiais, taxas e descontos)

Conhecimentos sólidos em Informática na óptica do utilizador.

Conhecimentos profundos em tecnologias de informação e comunicação (e-mail, internet, sistemas de reservas, software de facturação e venda).

Conhecimentos profundos na actividade turística em geral (alojamento, transportes, parques temáticos, monumentos, centros de convenções e congressos).

Conhecimentos profundos na terminologia técnica aplicada às diferentes actividades do turismo.

Conhecimentos sólidos em línguas estrangeiras.

Conhecimentos profundos em seguros (cláusulas que integram o contrato).

Conhecimento profundos das infra-estruturas e serviços de apoio existentes aos quais o cliente possa recorrer.

Conhecimentos sólidos em técnicas de venda e de negociação.

Conhecimentos sólidos em atendimento telefónico.

Conhecimentos sólidos em marketing directo.

Conhecimentos sólidos em legislação das agências de viagem.

Conhecimentos profundos em legislação relativa ao contrato de viagem.

Conhecimentos profundos em regras de transporte de bagagem.

Conhecimentos sólidos em código deontológico.

Conhecimentos profundos de diversos tipos de informação e de documentação e procedimentos a efectuar (interna e externa existentes nas agências de viagem, animação e transportes, sua utilidade e adequação).

Conhecimentos profundos em técnicas e procedimentos de arquivo.

Conhecimentos sólidos em normas de segurança, higiene e saúde no trabalho.

Conhecimentos sólidos em normas de qualidade e certificação turística.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Comunicar com clientes diversos e outros interlocutores.

Trabalhar em equipa.

Desenvolver relações técnicas e profissionais com outros profissionais (motoristas, agentes de viagem, guias-intérpretes, turista etc,...) e com diferentes interlocutores (hoteleiros, câmaras municipais, juntas de turismo, rent a car, etc).

Estabelecer relações interpessoais com pessoas de diferentes culturas, idades e sexos.

Demonstrar iniciativa no âmbito das suas actividades.

Demonstrar responsabilidade sobre bens materiais e de segurança de terceiros.

Transmitir confiança e segurança.

Resolver problemas inesperados (como incumprimento de horários, cancelamento de visitas, falhas de reservas, bagagem perdida, pequenos acidentes,...).

Agir em conformidade com as normas e procedimentos (qualidade, higiene e segurança, ambiente,...).

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível, preferencialmente, a partir de uma formação de nível superior específica em Técnico de Agências Turísticas. Poderá ainda ser acessível a partir de uma formação de nível superior em Técnico de Turismo, preferencialmente com formação complementar em marketing/vendas e em tecnologias de reservas. Poderá ainda ser acessível a partir de uma formação de nível superior em Marketing/Vendas ou de experiência na área comercial ou do marketing, mas de preferência, complementada com formação turística em tecnologias de reservas. A experiência profissional nas funções de venda é também um requisito fundamental. Para aceder a um cargo de chefia é preferencial a condição de experiência na função.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

VARIABILIDADE DO EMPREGO

Este profissional poderá desempenhar a sua actividade na venda de produtos turísticos, na actividade de distribuição com delegações de venda, em empresas de animação ou em empresas de transporte, requerendo conhecimentos específicos do tipo de produtos e serviços que presta consoante o tipo de organização em que esteja inserido. Caso este profissional aceda a um cargo de chefia deverá reforçar competências ao nível da concepção, planeamento, organização e controlo do trabalho.

ESPECIALIZAÇÃO EM DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO

Os titulares podem especializar-se por tipo de turismo, por produto ou segmentos de mercado.

Em empresas de transportes: caso este profissional desenvolva a sua actividade em balcões de atendimento de transportadoras aéreas, rent-a-car, etc..., ganham importância as competências ao nível da informação, reservas, emissão de bilhetes, facturação e assistência pós-venda.

Na actividade de distribuição com serviços de consultoria: caso trabalhe em regime de consultoria pode efectuar produtos à medida ou especializar-se em gestão de destinos.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Num cenário de “Ambição Global” devido a uma maior diversificação dos segmentos da actividade turística dos mercados emissores, estes profissionais terão de reforçar as suas competências ao nível da venda, alargar o seu conhecimento ao nível dos produtos, suas características e potencialidades e ao nível da utilização de TIC. Nos cenários de “Sucesso Ibérico” e “Espiral Predatória” constata-se a importância acrescida destes profissionais devido a uma forte aposta na área de comercialização/venda com a emergência de serviços especializados on-line e com serviços de apoio ao cliente e assistência pós-venda.

Animação



I. REFERENCIAL DE EMPREGO

Designação

Gestor(a) de Animação Turística

Outras designações utilizadas

Profissões/Empregos Agregados

Missão:

Concebe, coordena, promove e operacionaliza programas de animação (mono-actividade ou multi-actividades) de forma a proporcionar actividades de entretenimento e lazer complementares aos serviços de alojamento, restauração, etc. Pode ainda fazer acompanhamento dos programas de animação com os turistas.

Local de exercício da actividade

Empresas de animação turística, empresas de animação e tempos livres, unidades de alojamento hoteleiro.

Condições de exercício

Área Funcional

Concepção de produtos de animação turística e Direcção Técnica

Actividades

Pesquisa e analisa tendências de evolução das actividades de animação e do sector turístico em geral, de forma a apreender o mercado.

Ausulta as motivações dos clientes ou das agências de forma a conceber produtos de animação vendáveis.

Efectua a segmentação psicográfica dos seus clientes de forma a adaptar eficazmente os programas de animação turística.

Pode efectuar estudos de mercado e de viabilidade de animação turística de forma a sustentar a inovação de produtos de animação turística.

Concebe e desenvolve produtos de animação turística integrados, massificados ou à medida e complementares a outras actividades turísticas de âmbito cultural, ambiental, desportivo ou de lazer.

Organiza e operacionaliza programas de animação, estruturando e combinando diferentes actividades de animação (cultural, ambiental, desportiva) bem como outras actividades turísticas (transportes, restauração, entre outras).

Desenvolve estratégias de avaliação do impacto dos produtos de animação concebidos.

Define e planeia os recursos (paisagísticos, humanos, culturais...) e os bens de consumo necessários à operacionalização dos programas de animação.

Elabora propostas e orçamentos para a organização e implementação de actividades de animação.

Contacta e contrata serviços externos de animação (grupos musicais, grupos folclóricos, artistas e variedades...).

Divulga e promove os programas de animação através de folhetos, brochuras, de visitas, marketing

directo, mailings, sites na internet, ou outros meios adequados para o efeito.

Pode alimentar e actualizar páginas web com informações relevantes referentes aos diferentes programas de animação.

Pode orientar a decoração e a organização dos espaços em função das actividades e dos recursos disponíveis.

Coordena as actividades de animação de forma a assegurar o cumprimento das regras de funcionamento e a programação, assegurando um serviço de qualidade.

Controla o cumprimento das regras de segurança e higiene.

Pode gerir equipas de monitores e animadores.

Dá formação aos animadores/monitores de forma a proporcionar-lhes um conhecimento das características das actividades incluídas nos programas de animação, dos procedimentos a seguir e das regras de utilização das infra-estruturas onde se realizam, zelando pela preservação do ambiente e segurança dos participantes.

Assegura a assistência pós-venda com vista à prestação de um serviço de qualidade e a fidelização dos seus clientes.

Identifica, analisa e soluciona possíveis anomalias de forma a prestar um serviço de segurança e qualidade.

Pode efectuar a gestão da carteira de clientes.

Pode efectuar a prospecção de novos clientes.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes- fazer técnicos

Identificar e analisar as tendências de evolução dos mercados (motivações, interesses, comportamentos dos clientes, política de preços, novos serviços a disponibilizar).

Identificar as diferentes motivações e expectativas do cliente de forma a propor-lhe um produto adequado às suas motivações e necessidades.

Identificar e definir os perfis do público-alvo dos programas.

Identificar, definir e prever necessidades de ordem material, técnica e humana (monitores, mapas, jogos, etc...) com vista a operacionalizar o programa.

Identificar as infra-estruturas de alojamento, restauração e animação da região.

Pesquisar, identificar, inventariar e seleccionar as actividades de animação, os eventos, os recursos turísticos (naturais, patrimoniais, culturais, desportivos...) a integrar nas actividades de animação previstas.

Identificar características do património natural, edificado, histórico e etnográfico com interesse turístico e sua localização geográfica.

Identificar e definir actividades de animação ambiental, desportiva, cultural de lazer a inserir nos programas de animação turística.

Definir as regras e os procedimentos do funcionamento das actividades de animação (normas de ambiente e de segurança, higiene e saúde).

Utilizar tecnologias de informação e comunicação para registo e envio de informações.

Identificar a legislação nacional e comunitária relativa à área.

Estabelecer contactos comerciais com diferentes fornecedores/prestadores de serviços.

Aplicar técnicas de promoção e marketing.

Elaborar folhetos/brochuras de divulgação e promoção das actividades/programas de animação.
Prever e calcular despesas para efectuar orçamentos das suas actividades de animação.
Identificar situações de risco.
Analisar e resolver reclamações.

Saberes

Conhecimentos profundos da actividade turística em geral e produtos turísticos.
Conhecimentos profundos dos tipos de Turismo (turismo verde, turismo activo/desportivo...).
Conhecimentos profundos das características do património natural, construído, histórico e etnográfico da região.
Conhecimentos sólidos da história e cultura nacional.
Conhecimentos sólidos da etnografia e folclore nacional.
Conhecimentos sólidos da gastronomia (produtos e cozinha regional...).
Conhecimentos sólidos da enologia (produção regional, etc...).
Conhecimentos profundos de infra-estruturas de estruturas de alojamento, restauração, animação da região onde o programa de animação decorre.
Conhecimentos profundos dos equipamentos de animação a integrar no programa.
Conhecimentos sólidos de actividades de animação ambiental (percursos pedestres, interpretação de fauna e flora).
Conhecimentos sólidos de actividades em educação e sensibilização ambiental.
Conhecimentos sólidos em cartografia e orientação geográfica.
Conhecimentos sólidos em geografia e interpretação da paisagem.
Conhecimentos sólidos de actividades de animação desportiva (modalidades, jogos e regras desportivas).
Conhecimentos profundos em programas de animação e suas componentes.
Conhecimentos profundos das técnicas de animação de grupos.
Conhecimentos de actividades lúdicas (jogos de animação, jogos de equipa, jogos tradicionais, jogos infantis, provas de mestria, provas cegas de produtos locais, etc...).
Conhecimentos profundos das técnicas de animação turística.
Conhecimentos profundos dos tipos de jogos de animação.
Conhecimentos profundos do perfil dos clientes.
Conhecimentos profundos em tecnologias de informação e comunicação (e-mail, internet).
Conhecimentos sólidos em sistemas de informação para a gestão.
Conhecimentos profundos das técnicas de comunicação.
Conhecimentos profundos da dinâmica de grupos.
Conhecimentos profundos da gestão de equipas.
Conhecimentos sólidos em gestão de recursos humanos.
Conhecimentos sólidos em relações públicas.
Conhecimentos profundos em marketing.
Conhecimentos sólidos em marketing directo.
Conhecimentos sólidos em vendas e promoção.
Conhecimentos sólidos em gestão.
Conhecimentos profundos em orçamentação.
Conhecimentos sólidos da legislação turística.
Conhecimentos sólidos dos direitos e contratos de autor.

Conhecimentos sólidos das normas e legislação ambiental.

Noções da legislação nacional e comunitária em vigor, sobre conservação da natureza.

Conhecimentos profundos das normas de segurança e higiene e saúde no trabalho.

Conhecimentos sólidos de técnicas de socorrismo.

Conhecimentos sólidos em qualidade.

Conhecimentos sólidos em produtos de vida (seguros) associados às diferentes actividades de animação.

Conhecimentos sólidos em línguas.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipa e de dinamizar de grupos.

Ter capacidade de decisão.

Agir em conformidade com as normas de segurança, higiene e saúde aplicadas à área.

Agir em conformidade com as normas da qualidade aplicadas à área.

Ser criativo, dinâmico e possuir capacidade de iniciativa e decisão.

Ter capacidade de comunicação e de adequação da linguagem ao público-alvo.

Gerir o tempo.

Ter capacidade de reacção/adaptação a situações imprevistas.

Controlar e gerir situações de crise e pânico.

Estabelecer relações interpessoais com clientes diversos (cultura, idade, sexo).

Demonstrar responsabilidade sobre bens materiais e de segurança de terceiros.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível, preferencialmente, a partir de uma formação académica de nível superior específica em Técnico de Concepção de Produtos de Animação Turística. Poderá ainda ser acessível a partir de uma formação de nível superior em Técnico de Turismo com formação complementar (pós-graduação) em concepção e desenvolvimento de produtos de animação. Poderá ainda ser acessível a partir de uma formação de nível superior em áreas com interesse para a profissão (p.e. gestão, economia, geografia, produtos de animação turística como passeios pedestres, percursos de interpretação da natureza, rotas temáticas, entre outros). Para aceder a cargo de chefia é condição experiência na função.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

VARIABILIDADE DO EMPREGO

Este profissional poderá desenvolver a sua actividade profissional por conta própria, estar inserido numa empresa de animação turística, numa unidade hoteleira de média/grande dimensão ou estar ainda, inserido em entidades da Administração Central e Local.

Caso este profissional aceda a um cargo de chefia deverá reforçar competências ao nível do planeamento, organização e controlo do trabalho.

ESPECIALIZAÇÃO EM DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO

Este profissional poderá estar especializado num tipo de animação turística ou desenvolver programas de animação com multi-actividades.

Caso o(a) Gestor(a) de Animação desenvolva programas de animação de âmbito geral ou à medida das necessidades dos clientes no âmbito do:

Turismo desportivo/activo e/ou turismo verde: (descoberta e interpretação ambiental, etc...), necessita de reforçar os conhecimentos sobre as diferentes actividades que se podem desenvolver neste domínio e das normas ambientais e de segurança que lhe estão associadas. Deverá igualmente ter conhecimentos ao nível das diferentes modalidades de práticas desportivas e dos respectivos procedimentos de segurança. Neste âmbito deverá ainda reforçar os seus conhecimentos em geografia e interpretação da paisagem, bem como ter algumas noções de ecologia, botânica e zoologia e dominar as normas de utilização e preservação do ambiente. São também essenciais os conhecimentos ao nível da comunicação, da negociação, da facilitação e do marketing e promoção.

Turismo cultural: poderão ser exigidas competências ao nível da interpretação do património histórico e cultural, dos usos, costumes, tradições, artesanato e história dos lugares e conhecimentos de rotas temáticas (gastronómicas, dos vinhos, dos frescos...). É ainda de ressaltar a importância dos conhecimentos dos eventos, feiras, festivais e locais/regionais.

Actualmente, a actividade deste profissional ainda se encontra muito enraizada nos centros urbanos mas a tendência é para se alargar aos espaços rurais, exigindo algumas competências ao nível das actividades de animação de descoberta e interpretação ambiental

Alojamento: deverá reforçar os seus conhecimentos ao nível da estratégia da empresa, do público para o qual a unidade está vocacionada (famílias, idosos, jovens, turismo de negócios...), do plano anual de actividades e do orçamento disponível para animação e também da legislação turístico-hoteleira.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Num cenário de “Ambição Global”, este profissional terá uma importância reforçada no desenvolvimento de produtos de animação cultural que visem a promoção e valorização da história de Portugal (onde a exploração de símbolos e conexões terão uma importância acrescida em relação ao património edificado), bem como no desenvolvimento de produtos de animação e actividades lúdicas dependentes e recursos naturais (animação ambiental e desportiva). Num cenário de “Sucesso Ibérico”, este profissional deverá ter uma importância acrescida no desenvolvimento de produtos de animação complementares e orientados sobretudo para o turismo de negócios, short breaks ou eventos e, na concepção de produtos de animação integrados que promovam a dinamização regional. Num cenário de “Investimento Sem Retorno” e de “Espiral Predatória” a importância deste profissional é reduzida e encontra-se muito ligada ao desenvolvimento de produtos de animação cultural vocacionados para o património edificado.

I. REFERENCIAL DE EMPREGO

Designação

Guia Intérprete

Outras designações utilizadas

Guia Turístico

Profissões/ Empregos agregados

Guia Intérprete Nacional, Guia Intérprete Regional; Correio Turístico; Transferista

Missão:

Acompanha e presta informações de carácter geral, histórico e cultural a turistas, em deslocações e visitas a locais com interesse turístico, de forma a promover a imagem do local/região e a garantir a satisfação e segurança do turista, prestando um serviço de qualidade.

Local de exercício da actividade

Profissional Liberal; Agências de Viagens e Transportes; Empresas de Animação Turística (Turismo Cultural).

Condições de exercício

Esta actividade pode ser exercida em ambientes climatéricos diversos e com horários de trabalhos irregulares. Esta actividade pode encontrar-se também sujeita a diferenças de fusos horários.

Área Funcional

Prestação de serviços Turísticos

Actividades

Actualiza informação turística de carácter geral, histórico e cultural e acompanha as tendências de evolução ao nível dos novos tipos e segmentos de turismo, bem como de novos produtos e programas de interesse turístico.

Organiza bilhetes, vouchers e outra documentação relevante para as viagens ou serviços a prestar. Pode proceder à venda e facturação de programas de animação.

Preenche diversos tipos de formulários.

Acolhe os turistas nos locais de alojamento ou locais de embarque/desembarque (terrestres, aéreos ou marítimos) e acompanha-os na deslocação entre os locais onde forem prestados os serviços.

Acompanha os turistas em visitas programadas a locais com interesse turístico, fornecendo informações quer de interesse histórico e cultural (tradições e cultura locais, dados arquitectónicos, apontamentos históricos...) quer de carácter geral (câmbios, horários de transportes, museus, farmácias...) conforme o programa/circuito de viagens que foi encomendado.

Pode apresentar, aconselhar e propor diversos tipos de serviços complementares ao programa de viagens (restauração, animação ou comércio).

Atende as reclamações dos clientes/turistas (no decorrer do programa) e as situações imprevistas e procura solucioná-las ou reencaminhá-las.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes- fazer técnicos

Pesquisar e analisar informação turística de carácter geral, histórico e cultural (património, cultura, história, arte, arquitectura e tradições locais e regionais), novos tipos e segmentos de Turismo (turismo verde, turismo de negócios, turismo desportivo,...) e novos produtos/programas de Turismo.

Identificar os procedimentos a seguir na organização de uma viagem.

Identificar, seleccionar, preparar roteiros, itinerários e informações de interesse turístico sobre determinada área, (factos históricos, arqueológicos, arquitectónicos, arte, ambiente, cultura, natureza, parques de diversão, eventos...) ou outras características interessantes, a incluir no programa turístico.

Ler e interpretar programas de viagem e animação e tarifários de forma a calcular correctamente preços.

Descodificar, interpretar e aplicar terminologia técnica no domínio do Turismo.

Encaminhar bagagens e valores dos turistas nos locais apropriados, garantindo a sua segurança.

Criar uma dinâmica de grupo que promova um clima social favorável ao desenrolar do programa.

Desenvolver canais de comunicação que favoreçam a convivência.

Identificar e seleccionar informações mais relevantes de forma a adequar o seu discurso às necessidades dos turistas.

Explicar em Português ou numa língua estrangeira, de forma apelativa e adequada ao público-alvo as características históricas, etnográficas e culturais dos diversos tipos de património.

Identificar as normas de segurança e qualidade aplicadas ao sector das agências de viagens e transportadoras.

Auscultar a opinião dos turistas relativamente aos serviços prestados.

Identificar problemas e situações de não satisfação dos clientes.

Elaborar relatórios e registos de reclamações.

Saberes

Conhecimentos sólidos de geografia, cultura, tradições e folclore, gastronomia, história, etnografia e atracções turística local e regionais.

Conhecimentos sólidos de itinerários e roteiros turísticos.

Conhecimentos sólidos da actividade turística em geral (alojamento, transportes, parques temáticos, monumentos, centros de convenções e congressos).

Conhecimentos fundamentais de tipos de Turismo.

Conhecimentos fundamentais de produtos turísticos.

Conhecimentos sólidos de técnicas e procedimentos a seguir na organização de uma viagem/visita guiada.

Conhecimentos fundamentais da estrutura funcional das agências de viagem.

Conhecimentos fundamentais dos diversos tipos de documentação interna e externa existentes nas agências de viagem e transportes, sua utilidade e adequação.

Conhecimentos fundamentais de técnicas de animação turística.

Conhecimentos fundamentais do conceito de viagem turística organizada e por medida.

Conhecimentos fundamentais dos domínios de intervenção das agências de viagem: Incoming e Outgoing.

Conhecimentos sólidos de terminologia técnica aplicada às diferentes actividades do Turismo.

Conhecimentos fundamentais de legislação das agências de viagem e transportes.

Conhecimentos fundamentais de legislação relativa ao contrato de Tiagem.
 Conhecimentos fundamentais de legislação turística.
 Conhecimentos fundamentais de seguros de viagens (cláusulas que integram o contrato).
 Conhecimentos fundamentais de técnicas de venda.
 Conhecimentos sólidos de línguas estrangeiras (no mínimo duas).
 Conhecimentos fundamentais de técnicas de negociação.
 Conhecimentos fundamentais de deontologia profissional.
 Conhecimentos fundamentais de relações humanas.
 Conhecimentos fundamentais de psicologia social.
 Conhecimentos fundamentais de relações públicas.
 Conhecimentos fundamentais de gerontologia (Turismo Sénior).
 Conhecimentos fundamentais de normas e regras de segurança.
 Conhecimentos fundamentais de normas da qualidade e certificação turística.
 Conhecimentos fundamentais de normas de segurança, higiene e saúde no trabalho.
 Conhecimentos fundamentais de primeiros socorros.
 Conhecimentos fundamentais de infra-estruturas e serviços de apoio existentes aos quais o cliente possa recorrer.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Ter iniciativa e capacidade de organização.
 Ter capacidade de comunicação (discurso fluente, explícito e apelativo) individualmente e com grupos.
 Desenvolver relações técnicas e funcionais com outros profissionais (motoristas, agentes de viagem, intérpretes...) e com diferentes interlocutores (hoteleiros, câmaras municipais, juntas de turismo, rent-a-car, etc.).
 Ter capacidade de inter-relacionamento com pessoas de diferentes culturas, idades e sexos.
 Ter gosto em viajar e capacidade de adaptar-se a ambientes diversos.
 Resolver problemas inesperados (como incumprimento de horários, cancelamento de visitas, falhas de reservas, bagagem perdida, pequenos acidentes,...).
 Agir em conformidade com as normas e procedimentos (qualidade, higiene e segurança, ambiente,...)
 Gerir as motivações e as dinâmicas de grupo.
 Demonstrar responsabilidade sobre bens materiais e de segurança de terceiros.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível a partir de uma formação académica de nível superior. Para aceder a um cargo de chefia é preferencial a condição de experiência na função.⁷

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

VARIABILIDADE DO EMPREGO

Caso exerça actividades como correio turístico terá que ter ainda competências ao nível da legislação internacional e um conhecimento mais reforçado dos diferentes tipos de Turismo, produtos turísticos, cultura, património internacional, itinerários e circuitos turísticos. O domínio dos idiomas também deve ser reforçado (actualmente, o mercado necessita de profissionais que dominem outras línguas para além das tradicionalmente exigidas como as línguas escandinavas, Holandês e Japonês, por exemplo).

Caso este profissional aceda a um cargo de chefia deverá reforçar competências ao nível da concepção, planeamento, organização e controlo do trabalho.

ESPECIALIZAÇÃO EM DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO

Pode especializar-se por tipos de Turismo: Turismo Cultural, Turismo Ambiental, Turismo Desportivo; etc., ou por segmentos de Turismo: Turismo de Negócios, Turismo Sénior, entre outros.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Num cenário de “Ambição Global” esta figura profissional terá especial relevância na dinamização de produtos de animação cultural que visem a promoção e história de Portugal (onde a exploração de símbolos e conexões terão maior relevância que o património edificado). Nos cenários de “Sucesso Ibérico” e de “Investimento Sem Retorno”, este profissional terá maior importância no acompanhamento de programas de turismo cultural centrados no património edificado e vocacionado para produtos de turismo de negócios e short breaks.

⁷ Os profissionais de Informação Turística (Guia intérprete – Nacional, Guia intérprete – Regional, Correio de Turismo) são alvo de regulamentação legal através do Decreto – Lei nº519 – F/79, de 28 de Dezembro

Administração Central e Local



I. REFERENCIAL DE EMPREGO

Designação

Técnico(a) de Planeamento e Desenvolvimento Turístico

Outras designações utilizadas

Profissões/Empregos Agregados

Missão:

Concebe, desenvolve e promove produtos turísticos, integrando e articulando os recursos ambientais, patrimoniais e culturais locais com vista à promoção do Turismo da região.

Local de exercício da actividade

Administração Central e Local (Câmaras, Regiões de Turismo, Juntas de Turismo...)

Condições de exercício

Área Funcional

Planeamento; Estudos e Projectos; Concepção/Direcção Técnica

Actividades

Pesquisa e analisa tendências de evolução das actividades turísticas (evolução dos fluxos turísticos, distribuição da procura, mercados e destinos regionais, etc...), de forma a apreender o mercado.

Consulta diversos tipos de organismos de forma a captar as motivações turísticas dos visitantes de forma a conceber produtos turísticos apelativos para a região.

Analisa estudos de mercado e de viabilidade de investimento turístico para as regiões de forma a actualizar e a inovar os produtos/serviços turísticos da região.

Analisa estudos e pareceres sobre políticas, planos e projectos com impacte ao nível do ordenamento da região.

Define e propõe, em colaboração com outras áreas e a hierarquia a estratégia para o Turismo nomeadamente, o tipo de Turismo e os produtos turísticos a desenvolver para a região.

Concebe instrumentos de monitorização de forma a acompanhar a evolução das actividades turísticas da região e a eficácia das estratégias e produtos desenvolvidas.

Concebe o plano de desenvolvimento turístico para a região.

Envolve os actores estabelecendo acordos de cooperação em função dos produtos a desenvolver para a região.

Coordena e assegura a articulação entre os diversos actores da rede e os diferentes serviços, de forma a garantir a operacionalização do plano de Turismo definido e o funcionamento dos produtos turísticos concebidos para a região.

Define a estratégia comercial e de promoção dos produtos para a região (nomeadamente, roteiros e/ou outras informações de interesse turístico a integrar em brochuras /sites regionais) tendo em conta as tendências dos fluxos turísticos e as motivações dos turistas.

Define as características, as potencialidades e a política da qualidade dos produtos turísticos desenvolvidos para a região e assegura o seu cumprimento.

Realiza ou participa na elaboração da orçamentação do plano de actividades a desenvolver para a região. Pode coordenar equipas técnicas multidisciplinares para a operacionalização do plano de desenvolvimento turístico da região.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-Fazer Técnicos

Identificar as tendências de evolução dos mercados (motivações, interesses, comportamentos do público-alvo, política de preços, novos serviços a disponibilizar).

Identificar, seleccionar e definir os recursos turísticos, as infra-estruturas a integrar no produto turístico consoante a estratégia da Região.

Identificar, seleccionar e definir roteiros, itinerários e informações de interesse turístico a incluir no produto turístico da região.

Identificar os diferentes eixos de política ambiental e de desenvolvimento local, aplicados à região.

Identificar e seleccionar os actores da região a integrar no plano de desenvolvimento turístico da região, consoante os critérios adequados à prossecução da estratégia de marketing definida.

Definir as competências e responsabilidades dos diferentes actores da rede.

Identificar e definir indicadores de controlo de gestão de forma a monitorizar as actividades turísticas da região e a eficácia das estratégias e dos produtos desenvolvidos.

Utilizar tecnologias de informação e comunicação para a pesquisa de informação, promoção turística e monitorização das actividades turísticas da região.

Estabelecer contactos comerciais com empresas de transporte turístico, unidades de alojamento, unidades de restauração, agências de viagem, monumentos e/ou outros locais de interesse turístico de forma a articular as diferentes actividades locais e operacionalizar o produto turísticos concebido para a região.

Prever investimentos e custos de exploração e orçamentar o plano de actividades.

Saberes

Conhecimentos profundos em planeamento territorial.

Conhecimentos profundos em tendências do mercado turístico nacional e internacional.

Conhecimentos profundos em tipos de Turismo.

Conhecimentos profundos em história, cultura e tradições, atracções turísticas, da região.

Conhecimentos profundos das motivações, hábitos culturais, tipo de turistas que pretendem captarem para a região.

Conhecimentos profundos em produtos turísticos.

Conhecimentos profundos em desenvolvimento de produto turístico.

Conhecimentos profundos em planeamento de programas turísticos.

Conhecimentos profundos em gestão de destinos.

Conhecimentos profundos em organização política e administrativa do Turismo.

Conhecimentos profundos em gestão estratégica.

Conhecimentos profundos em política de território.

Conhecimentos profundos em política ambiental.

Conhecimentos profundos em política cultural.

Conhecimentos profundos em política da qualidade e certificação turística.

Conhecimentos sólidos em Higiene segurança e saúde aplicada à área.

Conhecimentos sólidos em estatísticas das diferentes actividades que compõem o Turismo (fluxos turísticos, frequências dos destinos, receitas/despesas dos turistas, dormidas por região, tempo médio de estadia...).

Conhecimentos profundos em tecnologias de informação e comunicação.
 Conhecimentos profundos em sistemas de referenciação geográfica.
 Conhecimentos profundos em legislação turística.
 Conhecimentos profundos em legislação ambiental.
 Conhecimentos profundos em gestão de projectos.
 Conhecimentos fundamentais de análise económica e financeira de projectos.
 Conhecimentos sólidos em geografia.
 Conhecimentos profundos em marketing territorial.
 Conhecimentos profundos em marketing e promoção turística.
 Conhecimentos profundos em contabilidade analítica.
 Conhecimentos profundos em técnicas de facilitação em trabalho em rede/parceria.
 Conhecimentos sólidos em línguas.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Estabelecer relações técnicas e funcionais com diferentes interlocutores (hoteleiros, Câmaras Municipais, Regiões de Turismo, Juntas de Turismo, Rent a Car, etc...).

Ter capacidade de relacionamento interpessoal.

Trabalhar em equipa.

Ter capacidade de empreendedorismo.

Demonstrar iniciativa.

Ter capacidade de análise e espírito crítico.

Resolver problemas.

Tomar decisões.

Agir em conformidade com as normas e procedimentos (políticas de qualidade, higiene e segurança, ambientais,...).

Gerir o tempo e definir prioridades.

Prever, antecipar e assumir riscos.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível, preferencialmente, a partir de uma formação académica de nível superior específica em Técnico de Planeamento e Desenvolvimento Turístico. Poderá ainda ser acessível a partir de uma formação de nível superior em Turismo, com formação complementar (pós-graduação) em planeamento e desenvolvimento turístico. Poderá ainda ser acessível a partir de uma formação de nível superior em áreas com interesse para a profissão (ex: gestão, economia, geografia e planeamento do território, entre outras) desde que complementada com formação específica ou com experiência em Turismo. Para aceder a um cargo de chefia é preferencial a condição de experiência na função.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

VARIABILIDADE DO EMPREGO

Esta figura profissional pode relacionar-se com um conjunto muito alargado de interlocutores, que funcionam segundo lógicas e interesses próprios, o que torna a sua actuação exigente ao nível da facilitação, negociação e trabalho em rede/parceria.

Caso este profissional aceda a um cargo de chefia deverá reforçar competências ao nível da concepção, planeamento, organização e controlo do trabalho.

ESPECIALIZAÇÃO EM DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Num cenário de “Ambição Global” este profissional terá especial importância na inovação e articulação de diversas actividades turísticas, actores e políticas que contribuam para a oferta de produtos diferenciados e em simultâneo potenciem o desenvolvimento das regiões. Num cenário de “Sucesso Ibérico” e num cenário de “Investimento Sem Retorno” este profissional assume um papel de destaque no desenvolvimento de redes de cooperação com diferentes entidades privadas e da Administração Pública com vista ao desenvolvimento de produtos com interesse turístico que fomentem, promovam e dinamizem o Turismo regional. Num cenário de “Espiral Predatória” constata-se um fraco desenvolvimento desta figura profissional.

Perfis Profissionais Comuns a outros sectores de Actividade



I. REFERENCIAL DE EMPREGO

Designação

Gestor(a) de Eventos

Outras designações utilizadas

Coordenador(a) de Grupos/Técnico(a) de Vendas; Gestor(a) de Eventos Desportivos; Gestor(a) de Eventos Culturais

Profissões/Empregos Agregados

Coordenador(a) de Grupos; Técnico(a) de Vendas

Missão:

Planeia, coordena e controla as actividades ligadas à organização de eventos e define os meios humanos, materiais e financeiros em função das exigências dos clientes de forma a garantir a prestação de um serviço de qualidade

Local de exercício da actividade

Empresas especializadas; Profissional Liberal.

Condições de exercício

Área Funcional

Organização de eventos

Actividades

Recolhe dados sobre as tendências do mercado de eventos e do meio envolvente (tipos de eventos, motivações, interesses dos clientes-alvo, políticas de preços, produtos e serviços disponíveis no mercado de eventos, oportunidades de negócio, etc. ...).

Faz prospecção de novos clientes, consultando fontes de informação variadas.

Programa e prepara acções de promoção/divulgação e venda de produtos/serviços de eventos, em função dos objectivos e da política comercial definida e da adaptação ao mercado/cliente.

Apresenta os produtos/serviços de eventos disponíveis e/ou negocia um produto/serviço de eventos à medida das necessidades do cliente e respectivas condições de venda.

Formaliza a venda do produto/serviço de eventos estabelecendo o contrato com os clientes.

Planeia, organiza e programa o evento em função do cliente-alvo, do orçamento disponível e do tipo de evento a realizar (promocional, de animação, congresso, festa temática, seminário, etc...), estruturando e combinando, de forma integrada, as diferentes actividades e serviços.

Pesquisa, consulta e selecciona diferentes fornecedores de serviços necessários à realização do evento (de audiovisuais, de equipamentos, de apoio logístico, de decoração, de catering, etc...) e respectivas tabelas de preços e condições.

Coordena todas as actividades ligadas ao evento de forma a assegurar o cumprimento dos procedimentos de trabalho, das regras de funcionamento e da programação delineada, assegurando um serviço de qualidade.

Informa periodicamente os clientes acerca do desenrolar do processo.

Controla os custos e assegura a racionalização dos recursos.

Analisa e avalia os resultados relativamente à qualidade dos serviços e à orçamentação e define medidas correctivas.

Controla presencialmente o cumprimento das regras de limpeza e decoração dos espaços, gestão de stocks, higiene e segurança das instalações, equipamentos e pessoas, bem como o regular funcionamento das actividades.

Presta assistência aos clientes.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Pesquisar, seleccionar e analisar informações e estudos sobre tendências do mercado de eventos.

Pesquisar e analisar informação sobre a actuação da concorrência no mercado.

Pesquisar e analisar informação relativa a necessidades, expectativas, interesses e motivações dos clientes em relação aos eventos.

Identificar e localizar potenciais clientes e oportunidades de negócio.

Definir e caracterizar o perfil dos clientes e detectar as suas necessidades e motivações de compra.

Seleccionar, sistematizar e actualizar informações relativas aos serviços de eventos a comercializar.

Caracterizar tecnicamente os serviços de eventos a oferecer.

Adaptar o portfólio de serviços a apresentar, de acordo com as especificidade do mercado/cliente e utilizando os materiais e meios de divulgação adequados.

Apresentar ao cliente o produto/serviço de eventos disponível que melhor se adequa à satisfação das suas necessidades, demonstrando os benefícios que o cliente vai usufruir.

Definir e animar acções de promoção/divulgação e venda dos produtos/serviços de acordo com os objectivos e as características do cliente.

Utilizar equipamentos que facilitem a venda (audiovisuais, portáteis, Internet, portfólios, prospectos, fotografias, site, etc...).

Definir o tipo, características e condições de realização do serviço de eventos, em conjunto com o cliente.

Pesquisar, consultar e seleccionar os diferentes meios de organização do evento, como fornecedores de serviços (de audiovisuais, de equipamentos, de apoio logístico, de decoração, de catering, etc...), espaços disponíveis, meios de promoção e divulgação (imprensa, catálogos, placares,...).

Argumentar e prestar os esclarecimentos necessários aos clientes.

Negociar com o cliente as condições de venda.

Definir e calcular custos dos serviços a prestar.

Redigir o contrato de organização e prestação do produto/serviço de eventos.

Definir e organizar as actividades e serviços, as etapas e os recursos necessários à realização do evento.

Estruturar e combinar as diferentes actividades e serviços a contemplar no evento.

Identificar e localizar potenciais fornecedores de serviços.

Definir e negociar objectivos, prazos e responsabilidades inerentes aos serviços/fornecedores a contratar para o evento.

Organizar os fluxos de trabalho em função dos recursos disponíveis, das actividades e programas definidos e das normas de higiene e segurança e qualidade aplicáveis.

Dar orientações de trabalho e assegurar a sua boa compreensão.

Organizar e sistematizar informações diversas relativas aos serviços a prestar, fornecedores, etc....

Transmitir informações aos clientes relativas aos serviços a prestar (incumprimentos face ao previamente acordado, especificidades de alguns serviços, etc...).

Formalizar documentos escritos de suporte às actividades a desenvolver no âmbito do evento.

Utilizar de tecnologias de informação e comunicação para registo e envio de informações.

Analisar e resolver reclamações.

Saberes

Conhecimentos sólidos de tendências do mercado (de eventos e turístico).
 Conhecimentos sólidos de tipos de Turismo e de produtos turísticos.
 Conhecimentos sólidos de desenvolvimento de produto turístico.
 Conhecimentos sólidos de catering e alimentação
 Conhecimentos sólidos de gestão e decoração de espaços.
 Conhecimentos sólidos de protocolo e cerimonial.
 Conhecimentos sólidos de marketing e de relações públicas.
 Conhecimentos sólidos de vendas.
 Conhecimentos sólidos de técnicas de negociação.
 Conhecimentos sólidos de técnicas de prospecção de clientes.
 Conhecimentos fundamentais de equipamentos e infraestruturas de alojamento, restauração animação e eventos.
 Conhecimentos sólidos de gestão de projectos.
 Conhecimentos fundamentais de línguas.
 Conhecimentos fundamentais de contabilidade orçamental.
 Conhecimentos fundamentais de logística.
 Conhecimentos fundamentais de gestão da qualidade.
 Conhecimentos fundamentais de normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
 Conhecimentos fundamentais de normas de higiene e segurança alimentar.
 Conhecimentos fundamentais de segurança e seguros.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Saber ouvir e interpretar as necessidades dos diversos clientes.
 Ser flexível e demonstrar capacidade de adaptação rápida ao mercado e aos diferentes clientes.
 Adoptar atitudes que facilitem o diálogo e a negociação, com clientes, fornecedores, parceiros e colaboradores.
 Gerir e dinamizar equipas multidisciplinares.
 Trabalhar em equipa.
 Ter iniciativa.
 Demonstrar responsabilidade sobre bens materiais e saúde de terceiros.
 Estabelecer relações técnicas e funcionais com diferentes interlocutores (hoteleiros, agentes de viagens, câmaras municipais, Regiões Turismo, empresas de catering, empresas de decoração de espaços, rent a car, etc...) e contactos comerciais com interlocutores diversos (fornecedores, parceiros, clientes, autoridades, entidades/instituições, etc...).

Ter capacidade de comunicar.
 Resolver problemas inesperados (como o incumprimento de horários, falhas de reservas, pequenos acidentes,...)

Agir em conformidade com as normas e procedimentos (qualidade, higiene e segurança, ambiente,...).

Coordenar equipas multidisciplinares.
 Demonstrar assertividade e persuasão.
 Demonstrar criatividade e sentido estético.
 Demonstrar capacidade para trabalhar sob pressão de prazos.
 Demonstrar responsabilidade sobre bens materiais, de saúde e segurança de terceiros.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível, preferencialmente, a partir de uma formação de nível superior em Turismo ou Marketing e Vendas, com formação complementar em Gestão de Eventos. É também acessível a profissionais com formação e experiência específica à área cultural, artística e de espectáculos, à área desportiva ou outras que se especializem em organizações de forte vocação temática. Para aceder a um cargo de chefia é preferencial a condição de experiência na função.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

VARIABILIDADE DO EMPREGO

Este profissional pode trabalhar por conta própria, em empresas especializadas na área de eventos ou nos departamentos comerciais ou de eventos de empresas e de unidades de Alojamento.

Caso este profissional aceda a um cargo de chefia deverá reforçar competências ao nível da concepção, planeamento, organização e controlo do trabalho.

ESPECIALIZAÇÃO EM DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO

Esta figura profissional pode especializar-se segundo diferentes sectores de actividade (actividades artísticas, culturais e de espectáculo, actividades desportivas, actividades artesanais, etc. ...), por áreas do sector de actividade do Turismo (Alojamento, Restauração, Animação, etc. ...), ou por tipo de eventos (moda, desportivos, culturais, etc. ...).

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Nos cenários de “Ambição Global” e de “Sucesso Ibérico” estes profissionais terão uma importância acrescida no desenvolvimento de eventos culturais, desportivos, etc., de forma a dinamizar o turismo regional, o turismo de negócios, congressos e incentivos e o Turismo de Short-Breaks.

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Educador(a) de Infância

Outras designações utilizadas

Profissões/empregos Agregados

Missão

Estimula o desenvolvimento psicológico, cognitivo, físico e social de crianças que não atingiram a idade escolar, através da planificação e organização de actividades educacionais, a nível individual ou em grupo, contribuindo para o seu bem-estar e para o desenvolvimento da sua autonomia.

Local de exercício da actividade

Instituições de Solidariedade Social, Cooperativas e Empresas Públicas e Privadas com ou sem fins lucrativos que desenvolvam actividades no âmbito da 1ª e 2ª infância, nomeadamente em Creches, Estabelecimentos de Educação Pré-Escolar, Centros de Actividades de Tempos Livres e Centros de Animação Comunitária, empresas, nomeadamente unidades hoteleiras, empresas de animação turística e de organização de eventos.

Condições de exercício

As actividades exigem que o indivíduo possua alguma resistência física e psicológica, uma vez que o trabalho contínuo com crianças é bastante exigente. Pode implicar necessidade de apoio psicológico.

Área Funcional

Educação/Prestação de serviço

Actividades

Elabora um plano anual e planos mensais das actividades do estabelecimento.

Desenvolve o projecto educacional do estabelecimento.

Estimula o desenvolvimento global da criança, respeitando as características individuais e incutindo comportamentos e atitudes que favoreçam aprendizagens significativas e diferenciadas.

Fomenta a inserção da criança em grupos sociais, promovendo o respeito pelo outro.

Planeia, organiza, desenvolve e orienta actividades, lúdicas e pedagógicas, que promovam e facilitem o desenvolvimento físico e social das crianças e que fomentem a sua autonomia, nomeadamente a nível dos hábitos de higiene, alimentação e segurança.

Desenvolve a expressão, linguagem e comunicação da criança através de teatros, histórias, canções, poesia, dança, jogos e da utilização de técnicas de expressão não verbal.

Assegura à criança condições de bem-estar e de segurança, ao nível da saúde individual e colectiva.

Efectua o despiste de situações anómalas na criança, como alterações no processo de desenvolvimento, deficiências ou precocidades e promove a melhor orientação e encaminhamento da criança.

Observa e acompanha as crianças, verificando o seu desenvolvimento e progressos.

Colabora com as famílias no processo educativo e estabelece relações de efectiva colaboração com a comunidade.

Organiza, orienta e supervisiona o trabalho das auxiliares de acção educativa.

Elabora relatórios anuais de actividades.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Acolher as crianças e pais, informando-os das normas e procedimentos do estabelecimento e dos progressos ou situação dos seus filhos, procurando estabelecer uma relação afectiva e de confiança mútua. Planear as actividades de acordo com as características do grupo de crianças, a sua faixa etária e respeitando as especificidades de cada um e as suas rotinas.

Adaptar as actividades programadas a necessidades específicas e individuais das crianças.

Identificar os materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento das diversas actividades e, se necessário, confeccioná-los.

Actualizar os seus conhecimentos, procurando informar-se sobre novas actividades e técnicas pedagógicas.

Ler e interpretar relatórios médicos e psicológicos.

Seleccionar, organizar e manter actualizada informação relativa a cada criança.

Diagnosticar situações de desajustamento ou de dificuldade de aprendizagem ou socialização ou outros problemas de desenvolvimento.

Detectar as aptidões individuais de cada criança e ajudá-la a desenvolvê-las.

Observar as crianças de forma a identificar sinais de doença que obriguem ao afastamento do grupo, comunicando-os de imediato aos encarregados de educação.

Desenvolver rotinas nas crianças, assegurando o bom relacionamento entre todas.

Ensinar e estimular as crianças a utilizar os diversos materiais disponíveis e a desenvolver as diversas actividades propostas.

Animar as actividades de expressão plástica (desenho, pintura, modelagem) expressão matemática, expressão musical (música, canções e jogos de estimulação auditiva), expressão dramática (teatro e jogos de representação e ateliers), expressão corporal (dança, jogos de estimulação do tacto, ginástica), expressão oral (canções, poesia e histórias) e jogos de memória para o desenvolvimento e estimulação da visão.

Estimular o desenvolvimento psicomotor através da execução de exercícios de coordenação, atenção, memória, imaginação e raciocínio.

Desenvolver as sensibilidades da criança e as suas funções simbólicas.

Transmitir às crianças conhecimentos sobre o mundo, despertando-a para o meio em que está inserida.

Criar condições facilitadoras da interacção da criança com os outros de forma abstracta e transmitir-lhe regras de socialização.

Ensinar a criança a conhecer-se a si própria e aos outros e a desenvolver o auto-conceito.

Apoiar o desenvolvimento de hábitos de autonomia, ensinando as crianças a alimentar-se sozinhas utilizando os talheres, consciencializando as crianças para a sua higiene, ensinando-as a fazer as suas necessidades fisiológicas autonomamente e reforçando positivamente quando estas o conseguem fazer sozinhas e ensinando-as a vestir-se, a lavar as mãos e os dentes.

Assegurar que as crianças não correm qualquer tipo de perigo ou risco de acidentes.

Prever os comportamentos das crianças e caso se justifique, agir antecipadamente.

Desenvolver manobras de primeiros socorros em caso de acidentes.

Formar as auxiliares de acção educativa para o trabalho com crianças com necessidades especiais.

Seleccionar, organizar, sistematizar e manter actualizada informação relativa às actividades desenvolvidas.

Saberes

Conhecimentos profundos sobre actividades e jogos para crianças e sua adequação ao desenvolvimento humano.

Conhecimentos profundos de histórias e canções infantis.

Conhecimentos profundos sobre as técnicas disponíveis para o apoio ao desenvolvimento pessoal e social.

Conhecimentos profundos sobre as técnicas disponíveis para o desenvolvimento da expressão e comunicação.

Conhecimentos profundos de técnicas de expressão artística direccionadas para as crianças.

Conhecimentos profundos sobre a evolução da criança e os seus estádios de desenvolvimento.

Conhecimentos profundos de pedagogia.

Conhecimentos profundos de psicopedagogia e metodologia da educação de infância.

Conhecimentos profundos sobre concepção e planeamento de actividades em creche e pré-escolar.

Conhecimentos profundos sobre materiais didácticos em educação de infância.

Conhecimentos profundos de técnicas de expressão e comunicação em língua portuguesa.

Conhecimentos sólidos em técnicas de socorrismo.

Conhecimentos fundamentais de psicologia do desenvolvimento e da aprendizagem.

Conhecimentos fundamentais de psicologia da educação.

Conhecimentos fundamentais de expressão plástica.

Conhecimentos fundamentais de expressão matemática.

Conhecimentos fundamentais sobre necessidades educativas especiais.

Conhecimentos fundamentais de ciências da natureza.

Conhecimentos fundamentais de gramática da comunicação verbal e visual.

Conhecimentos fundamentais de linguagem e raciocínio matemático.

Conhecimentos fundamentais sobre expressão musical.

Conhecimentos fundamentais sobre expressão dramática.

Conhecimentos fundamentais sobre expressão corporal.

Conhecimentos fundamentais de psicopatologia infantil.

Conhecimentos fundamentais de sociologia da educação.

Conhecimentos fundamentais de técnicas de expressão e comunicação em língua portuguesa.

Conhecimentos fundamentais sobre aquisição e desenvolvimento da linguagem.

Conhecimentos fundamentais sobre saúde, higiene e nutrição na infância.

Conhecimentos básicos sobre animação e intervenção comunitária.

Conhecimentos básicos de educação física.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Liderar e gerir grupos.

Trabalhar em equipa.

Adaptar-se à criança e à sua família.

Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.

Estabelecer relações interpessoais empáticas.

Demonstrar autonomia e criatividade nas resoluções das situações.

Saber ouvir.

Motivar e valorizar as crianças.

Demonstrar resistência à frustração.
Ser imparcial e distanciar-se face aos problemas dos outros.
Demonstrar estabilidade emocional e auto-controlo.
Gerir conflitos.
Demonstrar segurança e confiança.
Interpretar os sinais e códigos não verbais das crianças.
Demonstrar compreensão, paciência e sensibilidade.
Demonstrar capacidade de observação.
Agir e fazer agir em conformidade com as normas de segurança, higiene e saúde.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível a partir de uma formação académica de nível superior como Educador(a) Infância e com os estágios académicos desenvolvidos.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Estes profissionais poderão desempenhar a sua actividade no âmbito do sector do turismo (unidades de alojamento, empresas de animação turística, empresas de eventos, entre outras), nomeadamente na concepção e/ou no acompanhamento, desenvolvimento e orientação de actividades de animação dirigidas a crianças. Neste contexto, conhecimentos ao nível da política da empresa, das características dos programas e produtos de animação, das técnicas de acolhimento e relação com o cliente, bem como competências elementares ao nível do turismo são essenciais para o desempenho da sua actividade.

Especialização em domínios de intervenção

Este emprego pode ter especialização ao nível dos vários estádios de desenvolvimento da criança e que implicam a prestação de serviços diferenciados (berçário, creche e pré-escolar).

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Este perfil terá uma importância acrescida nos cenários de "Ambição global", "Sucesso Ibérico" e "Investimento Sem Retorno", quer na concepção de programas quer no acompanhamento e dinamização programas de animação e entretenimento, vocacionados para públicos específicos (crianças) com vista a captar e a fidelizar o turismo familiar pelo que se deverão desenvolver competências elementares ao nível do Turismo (nomeadamente ao nível de tipos, serviços e produtos turísticos, acolhimento e assistências ao cliente, informação Turística sobre a região, capacidade de comunicação e conhecimento de línguas estrangeiras).

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Acompanhante de Crianças

Outras designações utilizadas

Profissões/empregos Agregados

Acompanhante de Crianças no Domicílio/ Vigilante de Crianças/Baby-Sitter

Missão

Executa as actividades necessárias ao acompanhamento de crianças até aos 12 anos, de forma autónoma ou sob a supervisão da educadora, nas suas actividades quotidianas, e na realização de actividades de tempos livres, contribuindo para o seu bem-estar.

Local de exercício da actividade

Casas particulares (domicílio das crianças ou dos próprios), ou estabelecimentos ou serviços de apoio social e educativos públicos ou particulares com ou sem fins lucrativos (creches, estabelecimentos de educação pré-escolar ATL, colégios, unidades hoteleiras, empresas de animação turística e de organização de eventos ou, empresas prestadoras de serviços.

Condições de exercício

Actividades sujeitas, por vezes, a horários atípicos. As actividades podem ter um carácter permanente, i.e realizar-se durante um determinado período de tempo ou realizar-se apenas de forma esporádica. Podem implicar contratação a tempo parcial ou apenas trabalho ocasional, consoante o tipo de contexto em que é exercido. São actividades também sujeitas a algum desgaste psicológico, exigindo alguma resistência a este nível.

Área Funcional

Educação/prestação do serviço.

Actividades

Vigia e acompanha uma ou mais crianças.

Ajuda e estimula a criança a efectuar autonomamente a sua higiene pessoal e a vestir-se, dependendo da idade e estado de desenvolvimento.

Prepara e dá as refeições ou auxilia as crianças durante as refeições, dependendo da idade e estado de desenvolvimento de cada criança e seguindo as indicações fornecidas pelos pais.

Auxilia a educadora no apoio ao desenvolvimento de comportamentos que fomentem a autonomia da criança: higiene, alimentação, segurança e ocupação de tempos no domicílio.

Apoia a educadora na planificação e execução de actividades lúdicas e pedagógicas no domicílio ou em contexto institucional e em saídas.

Vigia e acompanha as crianças no repouso e nas actividades lúdicas e pedagógicas no domicílio, em contexto institucional e em saídas.

Detecta e informa os pais e/ou a educadora sobre eventuais problemas de saúde e de desenvolvimento da criança.

Acompanha as crianças no desenvolvimento de trabalhos de casa.

Acompanha as crianças nos trajectos entre a casa e a escola (vice-versa), e a outros locais de desenvolvimento de actividades complementares.

Desenvolve a sua intervenção respeitando os horários e rotinas das crianças.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Desenvolver e respeitar as rotinas das crianças.

Vestir as crianças e ajudá-las a vestirem-se sozinhas.

Ajudar as crianças na sua higiene e ensiná-las a realizar as suas necessidades fisiológicas e outras tarefas de higiene, reforçando positivamente quando estas o conseguem fazer sozinhas.

Preparar e dar as refeições às crianças, ajudando-as a comer sozinhas.

Deitar as crianças e vigiá-las enquanto dormem.

Desenvolver ou auxiliar a educadora nas actividades lúdicas e educativas com as crianças, nomeadamente jogos, exercícios de memória, músicas, desenhos, colagens, contagem de histórias, ensinando-as a fazer autonomamente essas actividades.

Comunicar com as crianças e estimular a comunicação entre elas.

Acompanhar e assegurar o transporte de crianças a jardins e parques infantis e outros locais ao ar livre ou noutras deslocações que estas tenham que efectuar.

Assegurar que as crianças não corram qualquer tipo de perigo ou risco de acidentes.

Aplicar manobras de primeiros socorros em caso de acidentes.

Detectar sintomas de doença ou problemas de desenvolvimento nas crianças.

Contactar com os pais ou informar a educadora em caso de doença, acidente ou outros problemas detectados.

Administrar medicamentos e suplementos vitamínicos ou outros às crianças cumprindo as prescrições médicas ou dos pais.

Transmitir regras às crianças, nomeadamente de higiene, segurança, saúde e de comportamento.

Prever os comportamentos das crianças e caso se justifique, agir antecipadamente.

Assegurar as condições de higiene e segurança do local onde as crianças se encontram, bem como dos brinquedos e outros materiais utilizados.

Estimular e ajudar as crianças na realização dos trabalhos de casa.

Saberes

Conhecimentos fundamentais de puericultura.

Conhecimentos fundamentais de nutrição, higiene e segurança.

Conhecimentos fundamentais sobre as várias actividades lúdicas que podem ser desenvolvidas de acordo com as idades.

Conhecimentos fundamentais de técnicas de animação (individual e em grupo).

Conhecimentos básicos de saúde, nomeadamente dos principais sintomas das doenças habituais nas crianças e dos cuidados a prestar.

Conhecimentos básicos sobre prevenção de acidentes domésticos.

Conhecimentos básicos de primeiros socorros.

Conhecimentos básicos de psicologia do desenvolvimento: fases do desenvolvimento infantil (físico e psicomotor, cognitivo, linguagem, sócio-afectivo)

Conhecimentos básicos de regras de segurança de crianças no automóvel.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Adaptar-se à criança e à sua família.

Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.

Estabelecer relações interpessoais empáticas.

Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.

Saber ouvir.

Motivar e valorizar os alunos.

Ser imparcial e distanciar-se face aos problemas dos outros.

Demonstrar estabilidade emocional e auto-controlo.

Demonstrar segurança e confiança.

Interpretar os sinais e códigos não verbais das crianças.

Demonstrar capacidade de observação.

Demonstrar compreensão e sensibilidade.

Demonstrar poder de observação.

Demonstrar capacidade de liderança de forma a impor regras.

Agir e fazer agir em conformidade com as normas de segurança, higiene e saúde.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível a partir de uma formação geral correspondendo à escolaridade obrigatória, formação de qualificação inicial de nível II no domínio de acompanhamento de crianças.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO**Variabilidade do emprego**

Especialização em domínios de intervenção

Se a actividade implicar a condução de crianças em deslocações diversas é exigível carta de condução.

Estes profissionais poderão desempenhar a sua actividade no âmbito do sector do turismo (unidades de alojamento, empresas de animação turística, empresas de eventos, entre outras), nomeadamente no acompanhamento, desenvolvimento e orientação de actividades de animação dirigidas a crianças. Neste contexto, conhecimentos ao nível da política da empresa, das características dos programas e produtos de animação, das técnicas de acolhimento e relação com o cliente bem como competências elementares ao nível do turismo são essenciais para o desempenho da sua actividade.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Este perfil terá uma importância acrescida nos cenários de “Ambição global”, “Sucesso Ibérico” e “Investimento Sem Retorno”, nomeadamente no acompanhamento e dinamização programas de animação e entretenimento vocacionados para públicos específicos (crianças) com vista a captar e a fidelizar o turismo familiar pelo que deverão desenvolver competências elementares ao nível do Turismo (nomeadamente ao nível de acolhimento e assistência ao cliente, capacidade de comunicação e conhecimento de línguas estrangeiras).

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Assistente de Acção Educativa

Outras designações utilizadas

Profissões/empregos Agregados

Vigilante de Crianças/

Auxiliar de Acção Educativa/ Ama Familiar

Missão

Acompanha e vigia crianças até aos 6 anos de idade, sob supervisão dos educadores de infância ou de forma autónoma, de forma a garantir a sua segurança e bem-estar e apoiar o seu desenvolvimento.

Local de exercício da actividade

Instituições de Solidariedade Social, Cooperativas e Empresas Públicas e Privadas que desenvolvam actividades no âmbito da 1ª e 2ª infância, nomeadamente em Creches, Estabelecimentos de Educação Pré-Escolar, Centros de Actividades de Tempos Livres e Centros de Animação Comunitária. No domínio do sector do Turismo em unidades hoteleiras, empresas de animação turística e/ou de organização de eventos ou, empresas prestadoras de serviços.

Condições de exercício

As actividades desenvolvem-se muitas vezes em horários prolongados ou atípicos. São actividades também sujeitas a algum desgaste psicológico, exigindo alguma resistência a este nível. Podem implicar necessidade de acompanhamento psicológico.

Área Funcional

Educação/prestação do serviço.

Actividades

Presta, diariamente, cuidados de tipo maternal à criança, respondendo às suas necessidades individuais de sono, alimentação e higiene corporal e protecção contra temperaturas excessivas e acidentes.

Desenvolve actividades lúdicas, estimulando a criança para a aprendizagem, manifestando-lhe reconhecimento das suas capacidades, assegurando-lhe as necessidades de espaço e materiais facilitadores da experimentação e exploração.

Desenvolve comportamentos que fomentem a aquisição de hábitos de autonomia, independência e auto-confiança por parte da criança.

Auxilia a educadora de infância na execução de actividades lúdicas e pedagógicas e outras actividades que fomentem e promovam os processos de socialização das crianças em creches, em estabelecimentos de educação pré-escolar e em actividades realizadas no exterior.

Assegura à criança condições de bem-estar e de segurança, física e afectiva, ao nível da saúde individual e colectiva.

Detecta problemas de saúde e ou dificuldades de desenvolvimento da criança, comunicando-as à educadora e/ou aos pais.

Orienta a organização do grupo de crianças, mantendo a ordem e garantindo o bem-estar de todas as crianças.

Assegura a manutenção, organização e gestão das salas e dos materiais utilizados.

Acompanha as crianças nas actividades extra-curriculares.

Mantêm o ambiente utilizado pelo grupo de crianças em boas condições de higiene e segurança. Assegura o cumprimento das normas de higiene previamente estabelecidas, nomeadamente em relação aos brinquedos e objectos de uso pessoal.

Verifica se as instalações estão limpas, arejadas e em ordem, assegurando a limpeza, ventilação e arranjo quando necessário.

Controla o ambiente físico, eliminando fontes de acidentes.

Assegura a cada momento a vigilância do grupo de crianças que lhe estão atribuídas.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Receber e entregar a criança à família, prestando informações aos encarregados de educação e estabelecendo e desenvolvendo relações de confiança entre as partes.

Desenvolver rotinas e regras, respeitando as necessidades específicas de cada criança.

Vigiar as crianças, garantindo e promovendo a sua segurança em todos os momentos e assegurando o bom relacionamento entre todos.

Acompanhar e apoiar as crianças no desenvolvimento de diversas actividades, nomeadamente rotinas de higiene e alimentação e em actividades lúdicas e/ou pedagógicas.

Acompanhar as crianças em actividades externas e nos transportes.

Ajudar nas tarefas de higiene e de alimentação da criança, caso esta não tenha autonomia para o fazer e dependendo do seu estado de desenvolvimento.

Estimular as crianças à aprendizagem e autonomia, reforçando-as positivamente sempre que são bem sucedidas nas actividades que desenvolvem.

Preparar os espaços, equipamentos e materiais para as refeições, festas e actividades pedagógicas, assegurando regras de higiene e segurança.

Apoiar a educadora na preparação e desenvolvimento de ateliers de expressão dramática, em actividades musicais (canto, canto em movimento, rítmicas e sons), actividades de expressão plástica (desenho, pintura, modelagem).

Aplicar normas de primeiros socorros em caso de acidentes.

Identificar sintomas de doença que as crianças possam demonstrar e comunicá-los à educadora e/ou aos Pais.

Prever os comportamentos das crianças e caso se justifique, agir antecipadamente.

Saberes

Conhecimentos fundamentais de puericultura.

Conhecimentos fundamentais de nutrição de crianças.

Conhecimentos fundamentais de higiene.

Conhecimentos fundamentais de técnicas de animação (individual e em grupo) e de comunicação com crianças.

Conhecimentos fundamentais sobre as actividades pedagógicas de acompanhamento de estudos e tempos livres.

Conhecimentos fundamentais sobre segurança e prevenção de acidentes.

Conhecimentos básicos de primeiros socorros.

Conhecimentos básicos de psicologia do desenvolvimento: fases do desenvolvimento infantil (físico e psicomotor, cognitivo, linguagem, sócio-afetivo).

Conhecimentos básicos sobre as várias expressões (musical, dramática, corporal e verbal) e sobre as áreas e conteúdos da educação pré-escolar.

Conhecimentos básicos de saúde infantil: crescimento e desenvolvimento infantil, patologias e problemas de desenvolvimento.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipa.

Adaptar-se à criança e à sua família.

Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.

Estabelecer relações interpessoais empáticas.

Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.

Saber ouvir.

Motivar e valorizar as crianças.

Demonstrar resistência à frustração.

Ser imparcial e distanciar-se face aos problemas dos outros.

Demonstrar estabilidade emocional e auto-controlo.

Gerir conflitos.

Demonstrar segurança e confiança.

Interpretar os sinais e códigos não verbais das crianças.

Demonstrar compreensão, paciência e sensibilidade.

Demonstrar capacidade de observação.

Demonstrar capacidade de liderança de forma a impor regras.

Agir e fazer agir em conformidade com as normas de segurança, higiene e saúde.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível a partir de uma formação geral correspondendo à escolaridade obrigatória, formação de qualificação inicial de nível III no domínio de acompanhamento de crianças com especialização em acompanhamento em creches e estabelecimentos de educação pré-escolar.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Estes profissionais poderão desempenhar a sua actividade no âmbito do sector do Turismo (unidades de alojamento, empresas de animação turística, empresas de eventos, entre outras), nomeadamente no acompanhamento, desenvolvimento e orientação de actividades de animação dirigidas a crianças. Neste contexto, conhecimentos ao nível da política da empresa, das características dos programas e produtos de animação, das técnicas de acolhimento e relação com o cliente bem como competências elementares ao nível do turismo são essenciais para o desempenho da sua actividade.

Especialização em domínios de intervenção

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Este perfil terá uma importância acrescida nos cenários de “Ambição global”, “Sucesso Ibérico” e “Investimento Sem Retorno”, nomeadamente no acompanhamento e dinamização de programas de animação e entretenimento vocacionados para públicos específicos com vista a captar e a fidelizar o turismo familiar pelo que deverão desenvolver competências elementares ao nível do Turismo (nomeadamente de acolhimento e assistência ao cliente, capacidade de comunicação e línguas estrangeiras).

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Ajudante de Cuidados Pessoais

Outras designações utilizadas

Profissões/empregos agregados

Ajudante de Centro de Dia, Ajudante de Apoio Domiliário, Ajudante de Internato, Ajudante Familiar.

Missão

Presta cuidados de apoio directo às pessoas ou famílias, colaborando na promoção da saúde, na prevenção da doença e da dependência, respeitando as indicações da equipa técnica e os princípios deontológicos.

Local de exercício de actividade

Estabelecimentos e serviços de Apoio Social públicos e particulares com ou sem fins lucrativos (Lares de pessoas idosas, Lares de crianças e jovens, centros de dia, lares para pessoas com deficiência, casas de repouso e casa dos clientes/utilizadores); Alojamento vocacionado para o Turismo sénior (ex. Estancias e Balneários Termais, Spa's, ...).

Condições de exercício

Actividades sujeitas ao regime de horário por turnos ou sujeitas a horários atípicos, na medida em que a disponibilidade tem de ser 24 horas por dia, incluindo noites, fins-de-semana e feriados.

O trabalho com doentes acamados, fragilizados e em situações terminais implica resistência psicológica.

Estas actividades podem implicar a exposição a situações de risco, tais como o perigo de contágio de doenças infecto-contagiosas, algumas doenças provocadas por esforços físicos (lombalgias de esforço e hérnias) e acidentes (quedas, esforços intoxicações e contágio por contacto com pessoas, produtos ou materiais infeccionados).

Estas actividades exigem o cumprimento rigoroso das regras de higiene e segurança, tais como o uso de luvas, máscaras, toucas e batas.

Exige-se ainda o cumprimento de normas deontológicas e de sigilo profissional.

Área funcional

Prestação do serviço

Actividades

Recebe os clientes/utilizadores e faz a sua integração na entidade, indicando os locais e os serviços que estão ao seu dispor.

Informa os clientes/utilizadores no domicílio, indicando os locais e os serviços que estão ao seu dispor. Presta cuidados básicos de saúde aos clientes/utilizadores (pessoas doentes e/ou em situação de dependência).

Presta cuidados de higiene aos clientes/utilizadores (dar banho, substituir fraldas, fazer a barba,...).

Procede à higienização e arrumação dos espaços, instalações e equipamentos, controlando a manutenção das condições de higiene e salubridade.

Assegura a manutenção física do utente/cliente, promovendo a sua mobilidade e a adopção de posturas correctas, tendo em vista a prevenção de situações de risco devidas ao sedentarismo e ao imobilismo.

Vigia e colabora na satisfação das necessidades fisiológicas de pessoas doentes e/ou em situação de dependência, de acordo com orientações da equipa de saúde.

Zela pelas condições de conforto dos clientes/utilizadores (pessoas doentes e/ou em situação de dependência), de acordo com as orientações dos profissionais de saúde e com as preferências dos clientes/utilizadores.

Colabora na prevenção da monotonia, do isolamento e da solidão de pessoas doentes e/ou em situação de dependência, promovendo a sua participação num projecto de vida, de acordo com as orientações da equipa de saúde e os centros de interesse dos clientes/utilizadores.

Apoia a realização de actividades de ocupação/animação com os clientes/utilizadores, no seu próprio domicílio ou em contexto institucional (festas, trabalhos manuais,...), sob a orientação do animador.

Colabora na prevenção de acidentes domésticos e no exterior, de acordo com as orientações da equipa de saúde.

Administra e controla a toma de medicamentos prescritos, dando atenção a eventuais efeitos secundários e alerta para o perigo de utilização inadequada.

Vigia e regista um conjunto de parâmetros relacionados com o estado de saúde do assistido (temperatura corporal, o pulso, a respiração, a tensão arterial,...).

Orienta/transmite conhecimentos/práticas aos familiares ou outros responsáveis pelas pessoas doentes e/ou em situação de dependência, sobre cuidados de higiene e conforto, com vista a promover uma adequada prestação de cuidados, tendo em conta o respeito pela privacidade e intimidade do utente/cliente, favorecendo a sua auto-estima e o bom relacionamento familiar.

Transmite informação pertinente sobre o utente/cliente a outros elementos da equipa de saúde, referindo os problemas detectados e colaborando na sua resolução.

Elabora informações relativas ao exercício da sua actividade profissional, com vista a informar a equipa de saúde.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Identificar e aplicar os procedimentos relativos aos cuidados básicos de saúde.

Identificar, seleccionar e preparar um conjunto de materiais, produtos e equipamentos a utilizar (arrastadeiras, fraldas,...).

Identificar e aplicar técnicas adequadas à manutenção da mobilidade do utente/cliente.

Identificar e aplicar os cuidados de higiene pessoal e ambiental.

Verificar se as condições de higiene se encontram asseguradas.

Promover a satisfação das necessidades fisiológicas dos clientes/utilizadores.

Adequar os cuidados de higiene e conforto às necessidades e características do utente/cliente.

Detectar sinais ou situações anómalas referentes às situações de saúde, higiene e conforto do utente/cliente.

Estimular a manutenção do relacionamento com os outros, encorajando-o a participar em actividades da vida diária e em actividades de lazer.

Acompanhar o utente/cliente nas suas deslocações ao exterior, alertando-o para os cuidados necessários a ter nessas deslocações.

Identificar situações de risco de acidente e as medidas de segurança adequadas.

Utilizar os procedimentos e as técnicas adequadas de primeiros socorros.

Organizar, sistematizar e manter organizada informação relativa à sua actividade.

Saberes

Conhecimentos fundamentais de técnicas de posicionamento.

Conhecimentos fundamentais de técnicas de higiene pessoal.

Conhecimentos fundamentais de cuidados básicos de saúde.

Conhecimentos fundamentais de primeiros socorros.

Conhecimentos fundamentais da cultura institucional.

Conhecimentos básicos de gerontologia.

Conhecimentos básicos de geriatria.

Conhecimentos básicos de fisioterapia.

Conhecimentos básicos de anatomia.

Conhecimentos básicos de psicologia.

Conhecimentos básicos de técnicas de animação de crianças, jovens e pessoas idosas.

Conhecimentos básicos de relações interpessoais.

Conhecimentos básicos de ética e deontologia da actividade profissional.

Conhecimentos básicos de higiene e segurança.

Conhecimentos básicos de patologias do envelhecimento e do idoso.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipa.

Respeitar os princípios de ética e deontologia inerentes à profissão.

Demonstrar equilíbrio emocional em situação de emergência e outras situações críticas.

Demonstrar disponibilidade na relação com os clientes/utilizadores, com vista à criação de um clima de empatia e confiança.

Adaptar-se a diferentes situações e contextos familiares.

Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.

Saber ouvir.

Motivar os outros para a adopção de cuidados de higiene e conforto adequados.

Demonstrar estabilidade emocional e auto-controlo.

Respeitar a privacidade, a intimidade e a individualidade do utente/cliente.

Promover o bom relacionamento interpessoal.

Agir e decidir com rapidez e iniciativa no sentido de encontrar soluções adequadas na resolução de situações imprevistas.

Ter capacidade de distanciamento em relação aos problemas das pessoas doentes e/ou em situação de dependência.

Gerir situações de conflito.

Demonstrar compreensão e sensibilidade.

Agir e fazer agir em conformidade com as normas de segurança, higiene e saúde no trabalho.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível a partir de uma formação de qualificação profissional de nível III na área dos cuidados pessoais, nomeadamente geriatria e gerontologia.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

De acordo com o tipo de local onde exerce e o tipo de pessoa a quem presta apoio.

Especialização em domínios de intervenção

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Estes profissionais terão uma importância acrescida no Turismo nos cenários de “Ambição Global”, “Sucesso Ibérico” e “Investimento Sem Retorno” no acompanhamento e dinamização de programas de animação e entretenimento vocacionados para públicos específicos (turismo sénior) pelo que deverão desenvolver competências elementares ao nível do Turismo (nomeadamente ao nível de acolhimento e assistência ao cliente, comunicação e, conhecimento de línguas estrangeiras).

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Animador(a) Sociocultural

Outras designações utilizadas

Animador(a) Sociocultural/

Animador(a) Sociocomunitário

Profissões/empregos Agregados

Animador(a) Cultural; Animador(a) Social

Missão

Promove o desenvolvimento sociocultural de grupos e comunidades, organizando, coordenando e/ou desenvolvendo actividades de animação (de carácter cultural, educativo, social, lúdico e recreativo).

Local de exercício da actividade

Estabelecimentos e Serviços de Apoio Social, de carácter público e privado com ou sem fins lucrativos; Associações profissionais, sociais e culturais Centros Culturais e/ou Recreativos; Ginásios, Pavilhões e Parques Desportivos; Autarquias locais (Juntas de Freguesia e Câmaras Municipais); Escolas de Ensino Básico e Secundário; Serviços públicos e privados, nomeadamente: Hospitais, Centros de Saúde, Centros de Atendimento a pessoas com tóxicodependência, Clínicas e Termas, Centros de Colónias de Férias, Clubes, Cooperativas, Empresas de Animação Turística, Unidades Hoteleiras e Empresas de Organização de Eventos, entre outras e, ainda, nos domicílios dos clientes

Condições de exercício

As actividades desenvolvem-se muitas vezes em horários prolongados ou atípicos. Exigem alguma resistência física e psicológica. Esta actividade pode ser exercida a tempo parcial.

Área Funcional

Animação/prestação do serviço

Actividades

Estuda, integrado em equipas multidisciplinares, o grupo alvo e o seu meio envolvente, diagnosticando e analisando situações de risco e áreas de intervenção sob as quais actuar.

Planeia e implementa em conjunto com a equipa técnica multidisciplinar, projectos de intervenção sócio-comunitária.

Planeia, organiza e promove/desenvolve actividades de carácter educativo, cultural, desportivo, social, lúdico, turístico e recreativo, em contexto institucional, na comunidade ou ao domicílio, tendo em conta o serviço em que está integrado e as necessidades do grupo e dos indivíduos, com vista a melhorar a sua qualidade de vida e a qualidade da sua inserção e interacção social.

Promove a integração grupal e social.

Incentiva, fomenta e estimula as iniciativas dos indivíduos de forma a que estes organizem e decidam o seu projecto lúdico ou social, dependendo do grupo-alvo e dos objectivos da intervenção.

Fomenta a interacção entre os vários actores sociais da comunidade.

Acompanha as alterações que se verifiquem na situação dos clientes/utilizadores que afectem o seu

bem-estar e actua por forma a ultrapassar possíveis situações de isolamento, solidão e outras.
Informa a equipa técnica caso se verifique a ocorrência de alguma situação anomalia.
Articula a sua intervenção com os actores institucionais nos quais o grupo ou o indivíduo se insere.
Pode gerir um espaço de ATL.
Elabora relatórios de actividades.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Ler e interpretar diagnósticos sociais da comunidade e relatórios psicológicos e sociais dos clientes/utilizadores, ou programas de animação identificando as principais áreas de intervenção.

Observar, através de instrumentos vários, a comunidade, o grupo e o indivíduo de forma a realizar o seu diagnóstico social e identificar as suas carências, necessidades e potencialidades.

Identificar e seleccionar as técnicas e práticas de animação tendo em conta o tipo de programas de animação, e as características dos clientes/utilizadores, dos grupos e das comunidades e os objectivos que pretende alcançar.

Identificar os recursos necessários para a concretização de projectos de intervenção sócio-comunitária e de animação.

Observar e caracterizar a população alvo, bem como os fenómenos grupais, recolhendo informações necessárias, utilizando técnicas de observação, entrevistas e questionários.

Identificar as necessidades e as motivações individuais e do grupo.

Desenvolver actividades diversas, nomeadamente ateliers, visitas a museus e exposições, encontros desportivos, culturais e recreativos, encontros intergeracionais, actividades de expressão corporal, dramática, animação de rua, exercício físico ligeiro, leitura de contos e poemas, visionamento de filmes e posterior discussão, debate de temas, trabalhos manuais, com posterior exposição dos trabalhos realizados, culinária, passeios ao ar livre.

Conceber os materiais necessários para o desenvolvimento das actividades de animação, nomeadamente criar e produzir fantoches, gigantones, esculturas, trabalhos de cerâmica, mascaras, adereços e pinturas.

Incentivar os clientes/utilizadores a organizarem a sua vida no seu meio envolvente e a integrarem-se na sociedade, participando activamente e construindo o seu projecto de vida e demonstrando através da realização de diversas actividades quais as capacidades e as competências de cada um.

Sensibilizar e envolver a comunidade no acompanhamento deste tipo de grupos, de forma a fomentar a sua integração.

Envolver as famílias nas actividades desenvolvidas, fomentando a sua participação.

Despistar situações de risco, encaminhando-as para as equipas técnicas especializadas.

Seleccionar, organizar, sistematizar e manter actualizada informação relativa às actividades desenvolvidas.

Saberes

Conhecimentos profundos de técnicas de Animação.

Conhecimentos profundos sobre a comunidade/grupo na qual actua.

Conhecimentos sólidos de técnicas de socorrismo.

Conhecimentos fundamentais de Expressões Corporal, Dramática, Musical e Plástica.
Conhecimentos fundamentais de Educação Física, Desporto e Equipamentos Desportivos.
Conhecimentos fundamentais sobre Intervenção Social.
Conhecimentos fundamentais de Artes e Actividades Recreativas.
Conhecimentos fundamentais de política social
Conhecimentos fundamentais de normas de segurança, higiene e saúde no trabalho.
Conhecimentos de qualidade.
Conhecimentos básicos de Gerontologia.
Conhecimentos básicos de Psicologia.
Conhecimentos básicos de Sociologia.
Conhecimentos básicos de Antropologia.
Conhecimentos de básicos Tecnologias da Informação.
Conhecimentos básicos de Psicossociologia
Conhecimentos básicos de Psicopatologia da Adolescência e da Juventude

Saberes-fazer sociais e relacionais

Trabalhar em equipas multidisciplinares.
Adaptar-se às diferenças individuais, situacionais e socioculturais e a ambientes diversos.
Comunicar de forma clara, precisa, persuasiva e assertiva.
Estabelecer relações interpessoais empáticas.
Demonstrar autonomia e criatividade na resolução das situações.
Motivar e valorizar os clientes/utilizadores.
Distanciar-se em relação aos problemas dos clientes/utilizadores.
Demonstrar estabilidade emocional e auto-controlo.
Gerir conflitos.
Demonstrar segurança e confiança.
Demonstrar capacidade de observação.
Motivar e valorizar os clientes/utilizadores.
Demonstrar persistência na sua actividade profissional.
Demonstrar compreensão e sensibilidade.
Lidar com situações de insucesso e dar valor aos pequenos progressos.
Adaptar-se a situações imprevistas.
Estabelecer relações de cooperação dentro de equipas multidisciplinares.
Agir em conformidade com as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível a partir de uma formação correspondente ao 12º ano de escolaridade na área técnica de animação social, uma formação de qualificação inicial de nível III no domínio da animação sociocultural, ou licenciatura em animação sócio-cultural.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Variabilidade do emprego

Este profissional pode desenvolver a sua actividade no âmbito da animação turística, quer por conta própria, quer inserido numa empresa de animação turística, numa unidade hoteleira ou em organismos da administração pública central e local. Neste sentido, é necessário o reforço das competências ao nível das características dos programas e produtos de animação turística dos locais ou região onde se insere, bem como ao nível do acolhimento e relação com o cliente.

Especialização em domínios de intervenção

A especialização depende dos domínios de intervenção da entidade e do público que esta abrange, pelo que se considera importante possuir formação específica ou complementar na área de intervenção.

Consoante o tipo de entidade, o animador social pode especializar-se numa ou várias das actividades da sua profissão

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Num Cenário de “Ambição Global” este perfil terá uma importância acrescida no acompanhamento e desenvolvimento de programas de animação que privilegiem a promoção e valorização dos símbolos e conexões da História de Portugal. Ainda neste Cenário este perfil poderá ter um papel relevante na dinamização de programas adaptados e vocacionados para o turismo de saúde e bem-estar sobretudo para o turismo sénior. Nos cenários de “Sucesso Ibérico” e “Investimento Sem Retorno” estes perfis terão uma especial importância no acompanhamento e dinamização de programas de animação vocacionados para o turismo de negócios, short breaks e para programas vocacionados para diferentes públicos (sénior, jovens, crianças) em unidades de alojamento, estâncias termais, empresas de eventos sociais culturais e desportivas, museus, bibliotecas, centros culturais etc. Deverão desenvolver competências elementares ao nível do Turismo, nomeadamente de tipos, serviços e produtos turísticos, acolhimento e assistência ao cliente e conhecimento de línguas estrangeiras.

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Empregado(a) de Serviços de Limpeza

Outras designações utilizadas

Empregado(a) de limpeza/Assistente de equipa de limpeza

Missão

Contribui e assegura a manutenção das condições de higiene e limpeza de instalações diversas, executando as actividades de limpeza doméstica, de condomínios ou industrial, proporcionando bem-estar aos seus utilizadores.

Local de exercício da actividade

Casas particulares, condomínios, empresas, garagens, ginásios, empreendimentos turísticos, estâncias termais, restaurantes ou outros locais de natureza pública, como instituições de ensino, instituições de prestação de cuidados de saúde, instalações comerciais. Esta actividade enquadra-se em empresas de prestação de serviços de limpeza de âmbito diverso (limpezas industriais e domésticas) ou, no caso das empregadas de serviço doméstico, pode ser exercida como auto-emprego.

Condições de exercício

Actividades desenvolvidas por turnos ou sujeitas a horários atípicos, nomeadamente trabalho aos fins-de-semana e trabalho nocturno. As actividades desenvolvidas exigem que o indivíduo esteja permanentemente em pé; e sujeito aos cheiros activos dos produtos utilizados (detergentes e produtos de limpeza) que acarretam também o perigo de alergias caso não sejam utilizados os equipamentos de protecção individual.

Área Funcional

Prestação do serviço de limpeza.

Actividades

Programa e organiza o trabalho, de acordo com as indicações do empregador ou da supervisora da equipa técnica, ou através de um diagnóstico da situação.

Selecciona produtos, equipamentos e técnicas a utilizar.

Utiliza equipamentos e utensílios de limpeza diversas.

Contacta com o cliente, questionando-o sobre necessidades específicas que pretende ver satisfeitas.

Efectua a lavagem e limpeza de cozinhas e refeitórios, quartos, dormitórios, salas, escritórios garagens, casa de banho, balneários e ginásios respeitando os hábitos e as indicações dadas pelo empregador ou pela chefe de equipa.

Cuida da roupa respeitando os hábitos e as indicações dadas pelo empregador ou pela chefe de equipa o que poderá implicar apenas lavagem de roupa ou também pode engomar.

Efectua refeições em pequena quantidade (para a família) respeitando os hábitos e as indicações dadas pelo empregador.

Efectua a limpeza e arrumação das instalações de empresas e outros estabelecimentos similares, bem como o interior de meios de transportes.

Efectua a lavagem, limpeza e arrumação de unidades hospitalares, através dos vários métodos e utilizando os equipamentos e utensílios disponíveis, respeitando os hábitos e as indicações dadas pelo empregador, bem como utilizando os equipamentos de protecção individual.

Lava e limpa vidros e superfícies vidradas de edifícios, como janelas, montras e clarabóias, desde que não implique trabalho em altura, bem como lavagem e limpeza de escadas e elevadores ou outros espaços comuns de condomínios.

Procede à facturação do serviço.

Assegura a qualidade do serviço.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Questionar e receber do empregador ou da supervisora as indicações dos serviços de limpeza a realizar, interpretando as indicações do serviço a prestar.

Analisar e identificar, através da observação visual, quais os locais a limpar ou as tarefas a realizar, determinando quais as prioritárias, bem como os horários em que deverão ser realizadas (refeições) e consequentemente programar o trabalho diário, dividindo as tarefas com as colegas, no caso do trabalho em equipa.

Identificar e detectar necessidades de limpezas em determinados locais e informar a supervisora de equipa de limpeza ou o empregador.

Seleccionar, preparar e utilizar os equipamentos, produtos e utensílios necessários à realização de cada um dos serviços.

Informar o empregador ou a supervisora da equipa técnica da necessidade de produtos, utensílios e equipamentos em falta.

Identificar, seleccionar e aplicar a técnica a utilizar tendo em conta o serviço e os objectivos a alcançar.

Varrer, aspirar, lavar e encerar soalhos e revestimentos do chão, alcatifas, tapetes e as carpetes.

Limpar e lavar e desinfectar superfícies diversas e equipamentos de instalações sanitárias e cozinhas e refeitórios.

Substituir ou repor os atalhados e os produtos utilizados nas instalações sanitárias (papel higiénico, sabonete, toalhetes para as mãos, vaporizadores, etc..)

Limpar o mobiliário diverso, respeitando a disposição de objectos expostos nesse mobiliário.

Mudar as roupas da cama.

Lavar, limpar e lustrar superfícies e equipamentos de espaços comuns e exteriores (garagens, elevadores, escadas, portas e vidros exteriores de condomínios).

Lavar e limpar ecrãs de televisão, monitores de computadores, ou outro equipamento eléctrico ou electrónico, consultando previamente o manual do fabricante para verificar os cuidados e as regras de limpeza do equipamento electrónico.

Remover os lixos.

Tratar da roupa, lavando manualmente ou na máquina, estendendo e secando e, engomando.

Preparar e confeccionar os alimentos destinados às refeições.

Fazer compras no supermercado.

Lavar e arrumar a loiça.

Atender o telefone e a porta.

Manipular e lavar material contaminado em estabelecimentos de saúde, utilizando o equipamento de protecção individual e cumprindo as regras de manipulação estipuladas.

Fazer a limpeza e manutenção do equipamento de trabalho.

Cumprir as regras de higiene e segurança no trabalho.

Questionar o empregador sobre a qualidade do serviço prestado e se encontra satisfeito.

Receber o pagamento do cliente e entregar as facturas e recibos.

Saberes

Conhecimentos sólidos dos produtos, equipamentos e utensílios necessários ao desenvolvimento da actividade e seu manuseamento.

Conhecimentos sólidos das técnicas e procedimentos prestação de serviços.

Conhecimentos técnicos fundamentais de das actividades desenvolvidas nos serviços de limpeza.

Conhecimentos fundamentais das normas e procedimentos de qualidade de prestação de serviço.

Conhecimentos fundamentais das regras de higiene e segurança no trabalho.

Conhecimentos fundamentais sobre os cuidados específicos no manuseamento do lixo.

Conhecimentos fundamentais sobre os equipamentos de protecção individual a utilizar em cada um das tarefas.

Conhecimentos fundamentais de culinária.

Noções básicas sobre o modo de funcionamento dos vários electrodomésticos equipamentos.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal.

Inspirar honestidade.

Capacidade de adaptação a empregadores diferentes.

Capacidade de trabalho em equipa.

Organização e autonomia.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível a partir de uma formação geral correspondendo à escolaridade obrigatória e, nos casos de ser exercido em contextos de limpeza industrial ou de limpeza hospitalar, exige uma formação profissional adequada de nível II.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO**Especialização em domínios de intervenção**

Este profissional pode exercer a sua actividade no âmbito do sector do Turismo, em empreendimentos turísticos de grande ou pequena dimensão, normalmente inserido numa empresa de prestação de serviços de limpeza. Neste sentido, é necessário o desenvolvimento de competências elementares ao nível do Turismo, nomeadamente ao nível do acolhimento e assistência ao cliente, informação sobre os produtos e serviços disponíveis, línguas estrangeiras, bem como informação turística local.

Variabilidade do emprego

Podem trabalhar em casas particulares ou prestar os serviços em empresas de prestação de serviços de limpeza. No primeiro caso, exige-se uma maior polivalência de funções que implica a preparação de refeições e o tratamento de roupas.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Nos Cenários de “Ambição Global” e de “Sucesso Ibérico”, devido a uma grande aposta na elevação da qualidade da oferta, baseada no desenvolvimento de um sistema integrado de qualidade e cultura de excelência dos serviços turísticos, estes profissionais desempenharão a sua actividade em maior articulação com o sector do Turismo, devendo por isso, desenvolver competências elementares ao nível do Turismo, principalmente ao nível do acolhimento e assistência ao cliente.

I. REFERENCIAL DE ACTIVIDADES

Designação

Empregado(a) de serviços de lavandaria e engomadoria

Outras designações utilizadas

Engomadeira/Engomador

Missão

Contribui e assegura a lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles, executando as actividades de limpeza e engomagem de roupa, proporcionando a satisfação dos clientes.

Local de exercício da actividade

Lavandarias, engomadorias e tinturarias de têxteis e peles, empreendimentos turísticos: unidades hoteleiras, estâncias termais (no serviço de lavandaria e engomadoria), alojamento inserido em Turismo de Espaço Rural, etc.

Condições de exercício

Actividades desenvolvidas por turnos ou sujeitas a horários atípicos, sempre que exercidas em estabelecimentos com horário de funcionamento prolongado. As actividades desenvolvidas exigem que o indivíduo esteja permanentemente em pé e que possua uma grande resistência ao nível dos membros superiores que são o suporte da maioria das actividades desenvolvidas; sujeito ao ruído e calor dos equipamentos e sujeito aos cheiros activos dos produtos utilizados que acarretam também o perigo de alergias caso não sejam utilizados os equipamentos de protecção individual.

Área Funcional

Engomadoria.

Actividades

Atende os clientes, questionando-os e aconselhando-os sobre os serviços a utilizar, tendo em conta o tipo e as especificidades da roupa e presta informações sobre os serviços de lavagem, limpeza, engomadoria, tinturaria e costura disponíveis.

Elabora contratos de prestação de serviços com os clientes, definindo o tipo de serviço a efectuar, e estabelecendo o número de peças ou peso da roupa.

Recepciona a roupa dos clientes.

Efectua a limpeza a seco, a limpeza e lavagem a molhado e à mão da roupa dos clientes, a secagem da roupa e engoma.

Impermeabiliza peças de vestuário, mergulhando-as numa solução química adequada.

Tinge roupa utilizando os vários equipamentos e soluções.

Encapa a roupa e coloca-a no transportador.

Procede à entrega da roupa e sua facturação.

Efectua a manutenção do equipamento.

Atende e resolve reclamações dos clientes, tendo em conta a necessidade de assegurar um bom clima relacional.

Efectua a gestão de stocks e aprovisionamento.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-fazer técnicos

Receber o cliente, questionando-o sobre os serviços que pretende e aconselhando-o sobre o que deverá realizar tendo em conta a sua situação.

Preencher manualmente e/ou com recurso a suporte informático a ficha do cliente com base nos dados pessoais transmitidos pelo próprio, podendo atribuir-lhe um cartão electrónico.

Manipular a balança e pesar a roupa.

Orçamentar o serviço tendo em conta o tipo de peças e/ou o peso da roupa.

Marcar a roupa atribuindo-lhe o número de cliente.

Registar a entrada da roupa.

Receber o pagamento do cliente, operar a máquina registadora, o computador e a máquina de Multi-banco.

Inspeccionar as peças de roupa, identificando nódoas e verificando as etiquetas para interpretação dos códigos e símbolos e agrupá-la, tendo em conta as suas características e o serviço a que vai ser sujeito.

Ler e interpretar os códigos, instruções e fichas técnicas de roupa, produtos e equipamentos.

Seleccionar as técnicas de limpeza e lavagem, as temperaturas, quantidades e os produtos a utilizar.

Operar e programar as máquinas e equipamentos de lavagem, limpeza, secagem, engomagem, de transporte e de encapagem.

Aplicar a pré-escovagem, colocar manualmente os produtos sobre nódoas e lavar manualmente as roupas.

Preparar a solução química para impermeabilização da roupa.

Tingir a roupa utilizando os vários equipamento e soluções.

Distribuir à costureira as tarefas de costura.

Engomar a roupa e preparar banhos de goma.

Inspeccionar e controlar a lavagem, limpeza e engomagem da roupa, verificando a qualidade da prestação do serviço e assegurando a satisfação e a fidelização do cliente.

Seleccionar e a aplicar tarefas básicas de manutenção e de limpeza das máquinas.

Resolver problemas relativos à prestação do serviço (reclamações dos cliente).

Verificar os stocks dos produtos e proceder a encomendas de produtos de forma a manter os stocks mínimos.

Saberes

Conhecimentos fundamentais sobre a tabela dos produtos a aplicar em cada tipo de nódoas e tecidos e as especificações técnicas.

Conhecimentos fundamentais sobre quais os programas a utilizar de acordo com o tipo de roupa e a interpretação das etiquetas da mesma.

Conhecimentos fundamentais sobre o significado dos símbolos e códigos presentes nas etiquetas da roupa.

Conhecimentos fundamentais sobre as técnicas de engomar a roupa.

Conhecimentos fundamentais sobre como programar o ferro.

Conhecimentos fundamentais sobre o modo de funcionamento da encapadora.

Conhecimentos fundamentais sobre o modo de funcionamento do transportador.

Conhecimentos fundamentais sobre todos os produtos e detergentes utilizados em cada serviço.

Conhecimentos básicos de informática.

Conhecimentos básicos de matemática.

Conhecimentos básicos sobre o modo de funcionamento da máquina Multibanco.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal.

Capacidade de lidar com situações de conflito.

Resistência física.

Paciência.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível a partir de uma formação geral correspondendo à escolaridade obrigatória, formação profissional em posto de trabalho e/ou experiência profissional na área de engomadoria.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Especialização em domínios de intervenção

Dependendo da experiência profissional pode só executar todas ou só algumas das actividades descritas (lavagem e limpeza ou engomadoria). Este profissional pode exercer a sua actividade no âmbito do sector do Turismo, em empreendimentos turísticos de grande ou pequena dimensão ou inserido numa empresa de prestação de serviços de lavandaria/engomadoria. Neste sentido, é necessário o desenvolvimento de competências elementares ao nível do Turismo, nomeadamente ao nível do acolhimento e assistência ao cliente, informação sobre os produtos e serviços disponíveis, línguas estrangeiras, bem como informação turística local.

Variabilidade do emprego

Dependendo da experiência profissional e do modo de organização da empresa e da sua dimensão, o profissional pode executar só tarefas de engomadeira ou então ter uma função polivalente como gerente e engomadeira. Neste caso terá que ter competências acrescidas no domínio da gestão, facturação e relação com fornecedores.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Num Cenário de “Ambição Global” e de “Sucesso Ibérico”, devido a uma grande aposta na elevação da qualidade da oferta, baseada no desenvolvimento de um sistema integrado de qualidade e cultura de excelência dos serviços turísticos, estes profissionais desempenharão a sua actividade em maior articulação com o sector do Turismo, devendo por isso, desenvolver competências elementares ao nível do Turismo (nomeadamente ao nível de serviços e produtos turísticos, informação turística da região e capacidade de comunicação).

I. REFERENCIAL DE EMPREGO

Designação

Assistente/Comissário de Bordo

Outras designações utilizadas

Tripulante de cabine; Hospedeira de bordo.

Profissões/empregos Agregados

Missão:

Assiste os passageiros a bordo da aeronave de forma a garantir a segurança dos passageiros de acordo com as normas de serviço da companhia.

Local de exercício da actividade

Companhias de Aviação

Condições de exercício

Actividade exercida essencialmente em espaço físico limitado (cabine da aeronave), e, em ambiente sujeito a pressurização, com horários de trabalho irregulares, esta actividade encontra-se também sujeita a diferenças de fusos horários.

Área Funcional

Operações de Voo - cabine da aeronave.

Actividades

Avalia as condições de segurança e operacionalidade dos equipamentos (antes da descolagem da aeronave), cumprindo um conjunto de indicadores de controlo pré-determinados .

Verifica as condições de higiene e arrumação de lavabos e cabine.

Acolhe os passageiros na aeronave e presta-lhe assistência na instalação nos lugares que lhes estão reservados.

Verifica as bagagens de mão e respectivo acondicionamento.

Procede à contagem dos passageiros e conferência dos documentos de voo/embarque.

Procede ao fecho das portas da aeronave.

Transmite aos passageiros as instruções sobre os equipamentos e procedimentos de segurança.

Vigia a cabine com vista à manutenção de segurança a bordo, e, do bem estar dos passageiros, assegurando a manutenção da disciplina e o cumprimento das normas de segurança na cabine.

Executa o serviço de alimentação e bebidas a tripulantes e passageiros de acordo com as rotinas do serviço e efectua o serviço de vendas a bordo.

Realiza as acções de evacuação e salvamento em caso de emergência ou acidente.

Presta cuidados de primeiros socorros .

Assegura o controlo dos stocks de produto para venda a bordo e do serviço geral a bordo.

Pode assumir a responsabilidade pelos trabalhos de cabine

Garante o preenchimento dos formulários de voo/relatórios de cabine

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-Fazer Técnicos

Ler e interpretar informação relativa ao check's lists de rotina a realizar.

Verificar o estado dos materiais e equipamentos de S.G.B. (Serviço Geral a Bordo) e segurança, em função da informação contida nos check's lists de rotina, garantindo a sua disponibilidade e operacionalidade

Transmitir informação aos passageiros relativamente aos seus lugares.

Verificar a dimensão , peso e o tipo de bagagem , garantindo o correcto acondicionamento de objectos e bagagens na cabine, tendo em conta os procedimentos de segurança.

Verificar o número de passageiros e comparar com a informação dos documentos de embarque.

Operar os equipamentos cumprindo as normas de segurança e garantindo o bem estar e comodidade dos passageiros.

Identificar as características e funções dos equipamentos de segurança.

Informar os passageiros sobre equipamentos de segurança e exemplificar os procedimentos associados.

Proceder de acordo com padrões de serviço geral a bordo, na prestação do mesmo.

Intervir, sempre que necessário , junto dos passageiros de forma a garantir a segurança a bordo e a satisfação dos passageiros.

Identificar e aplicar as regras de arrumação , higiene e conservação dos produtos necessário ao serviço de alimentação e bebidas.

Percepcionar a satisfação dos passageiros e responder às reclamações.

Adoptar posturas de segurança durante o voo ao deslocar-se na cabine da aeronave.

Assistir passageiros especiais, nomeadamente grávidas, crianças não acompanhadas e deficientes.

Servir refeições e bebidas de acordo com o plano de voo e respeitando técnicas , normas e regras de serviço.

Identificar e aplicar os procedimentos de segurança e salvamento em função de situações de acidente/incidente.

Analisar e integrar informação provenientes de diversas fontes em situações de emergência.

Ministrar os cuidados de primeiros socorros.

Proceder à evacuação dos passageiros em situação de emergência.

Saberes

Conhecimentos fundamentais das políticas comerciais da companhia.

Conhecimentos fundamentais das normas de segurança da companhia.

Conhecimentos fundamentais das normas e regulamentos inerentes à operação

Conhecimentos fundamentais dos equipamentos com que opera; (mangas de salvamento; saídas de emergência; equipamento de salvamento, etc..)

Conhecimentos fundamentais primeiros socorros

Conhecimentos fundamentais e salvamento e evacuação

Conhecimentos fundamentais regulamentação aeronáutica.

Conhecimentos fundamentais das normas da companhia e aeronáuticas em geral.

Conhecimentos fundamentais dos padrões de serviço da companhia .

Conhecimentos fundamentais de serviço geral a bordo.

Conhecimentos fundamentais de línguas estrangeiras.

Conhecimentos fundamentais de Segurança, Higiene e saúde no trabalho.

Conhecimentos básicos de serviço de alimentação e bebidas.

Conhecimentos básicos de fisiologia de voo.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Relacionamento interpessoal com interlocutores diferenciados (passageiros).

Capacidade de persuasão, no relacionamento com os passageiros ou na gestão de conflitos.

Manter a calma em situações de risco apoiando as operações de segurança.

Identificar-se com os objectivos e cultura da empresa, veiculando imagem positiva da companhia.

Trabalhar em equipa.

Comunicar com os outros elementos de equipa e passageiro, sendo assertivo.

Resistência ao stress

Agir com rigor no estabelecimento da relação com os passageiros, sendo assertivo.

Resistência ao stress.

Agir com rigor no estabelecimento da relação com os passageiros e no cumprimento das normas e padrões de serviço geral a Bordo.

Segurança e Salvamento.

Tomar decisões em tempo real , com base em informações diversas.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível, preferencialmente, a partir de uma formação de nível médio.

Formação inicial de tripulante de cabine complementada por formação por tipo de aeronave, nível II, reconhecida pela entidade certificadora ou título profissional emitido por entidade competente em países da U.E. ou em países terceiros, reconhecido pela entidade certificadora.

Certificado de Tripulante de Cabine emitido pelo INAC (Instituto Nacional da Aviação Civil) e pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.

Certificado de Aptidão Profissional (CAP) de Tripulante de Cabine no quadro do novo regime de Certificação Profissional .

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

VARIABILIDADE DO EMPREGO

Em função das políticas comerciais e da duração dos voos, podem efectuar-se com maior ou menor grau de exigência as actividades associadas ao atendimento de passageiros e S.G.B (serviço geral a bordo).

ESPECIALIZAÇÃO EM DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Num Cenário de “Ambição Global” devido a uma maior elevação da qualidade da oferta, e num cenário de “Sucesso Ibérico” devido a uma maior integração e relevância dos transportes para a viabilização do turismo de proximidade estes profissionais desempenharão a sua actividade em maior articulação com o Turismo devendo desenvolver competências elementares ao nível do Turismo (nomeadamente ao nível de acolhimento e assistência, informação turística da região e capacidade de comunicação)..

I. REFERENCIAL DE EMPREGO

Designação

Motorista de Ligeiros de Passageiros

Outras designações utilizadas

Taxista

Profissões/empregos Agregados

Missão:

Conduz veículos ligeiros de passageiros garantindo o conforto, qualidade e segurança nos serviços prestados.

Local de exercício da actividade

Cooperativas ou Sociedades de Alpa – Táxis (individual ou colectiva).

Condições de exercício

Actividade sujeita a horários (ir) regulares ou turnos. O exercício da actividade pode exigir capacidade de memória (nomes de praças, ruas, ...) e orientação geográfica. Pode exigir igualmente capacidade de perseverança em situações de tráfego congestionado.

Área Funcional

Operação de transporte.

Actividades

Prepara a viatura no início do serviço, assegurando a sua operacionalidade, e verificando a existência dos documentos da viatura (livrete, registo de propriedade, seguro, DAAA⁸).

Presta os serviços de transporte que lhe forem solicitados, respondendo aos pedidos dos clientes, em praça ou em deslocação, por sinal gestual, contacto via rádio, através de uma central ou pelo telemóvel, desde que abrangidos pela regulamentação aplicável ao exercício da actividade.

Assegura o transporte da bagagem dos passageiros, efectuando a carga, acondicionamento e descarga, garantindo as condições de conservação e de segurança.

Informa os passageiros em relação aos percursos, tempos de viagem e acidentes ou incidentes, que afectem a regularidade do serviço.

Conduz veículos ligeiros de passageiros (ALPA), em função das normas legais de circulação, tendo em conta o estado das estradas, as condições meteorológicas e de trânsito, respeitando os tempos de condução e descanso legalmente previstos.

Procede à cobranças da despesa efectuada pelo cliente, emitindo recibo quando solicitado.

Transmite e/ou recebe informação, sobre congestionamentos de tráfego e anomalias ocorridas, solicitando informação de tráfego em tempo real.

Controla a entrada e saída de passageiros, garantindo a lotação máxima, a normalidade e a segurança.

Procede com regularidade à verificação do estado do veículo, podendo reparar pequenas avarias.

Toma as medidas adequadas em caso de emergência, nomeadamente assistindo os passageiros e delimitando a zona em caso de acidente.

Preenche documentos de ordem variada, nomeadamente de abertura e fecho de serviço.

⁸ Declaração Amigável de Acidente de Automóvel

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes – fazer técnicos

Identificar visualmente o estado interior e exterior bem como as condições de higiene e limpeza do veículo.

Abastecer a viatura de combustível e água.

Ler e interpretar símbolos e sinais do painel de bordo, agindo em função das indicações dos instrumentos do tablier.

Operar com os equipamentos do sistema de apoio à exploração, baseados nas novas tecnologias telemáticas, nomeadamente, GPS e GSM.

Identificar o percurso ou destino pretendido pelo(s) cliente (s).

Conduzir, aplicando as técnicas de condução económico-defensiva, efectuando o percurso mais eficaz de acordo com o destino solicitado, garantindo o conforto, a segurança e o tempo mínimo de percurso.

Detectar e localizar avarias técnicas na viatura providenciando a reparação de avarias de maior complexidade.

Reparar pequenas avarias mecânicas e eléctricas em função dos procedimentos técnicos existentes e inerentes ao tipo de viatura.

Implementar em caso de acidente, os procedimentos de emergência necessários.

Calcular a despesa do cliente, em função das tarifas legalmente em vigor e/ou dos valores indicados pelo taxímetro, se existente, emitindo o respectivo recibo.

Registar informação referente a objectos achados em documento próprio e informações na documentação do fecho de serviço e prestação de contas.

Saberes

Conhecimentos sólidos de condução de veículos automóveis ligeiros (categoria B).

Conhecimentos fundamentais de técnicas de condução económico-defensiva.

Conhecimentos sólidos da rede viária da zona de actividade urbana e/ou interurbana.

Conhecimentos fundamentais do código da estrada e do regulamento de transporte em automóvel (RTA).

Conhecimentos fundamentais de tecnologias GPS e GSM.

Conhecimentos fundamentais das normas e regulamentos inerentes à operação de transporte, em ligeiros de passageiros.

Conhecimentos fundamentais de legislação e técnicas de segurança e defesa pessoal.

Conhecimentos fundamentais de primeiros socorros, visando assegurar a ajuda a vítimas aquando de acidentes.

Conhecimentos fundamentais da utilização de extintores em caso de incêndio.

Conhecimentos fundamentais de comercialização, atendimento de clientes e imagem institucional da empresa.

Conhecimentos fundamentais de electricidade e mecânica, para resolução de pequenas avarias da viatura.

Conhecimentos fundamentais de higiene e segurança rodoviária.

Conhecimentos básicos de normas de qualidade.

Conhecimentos básicos de facturação.

Conhecimentos básicos de línguas estrangeiras, inglês, de preferência.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Comunicar de forma assertiva com os passageiros.

Dominar as técnicas de atendimento e gestão de conflitos.

Abertura à utilização e domínio das TIC.

Decidir sobre as soluções mais adequadas na resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes.

Demonstrar comportamentos estáveis no plano relacional e emocional.

Gerir a imagem pessoal de acordo com as regras de apresentação e higiene.

Decidir em tempo real, com base em informações diversas, no contexto da circulação rodoviária.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Esta função pode ser exercida mediante formação ao nível do secundário, sendo obrigatória a carta de condução (categoria B) e a certificação de aptidão profissional de motorista de táxi (CAP de motorista de táxi). Idade mínima de 18 anos e máxima de 65 anos.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

VARIABILIDADE DO EMPREGO

ESPECIALIZAÇÃO EM DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO

Poderá conduzir e/ou especializar-se nos vários tipos de Alpa-Táxis (Letra A, isento de cor) e diante frequência de curso, nos letra T.

V. Elementos de prospectiva

Num Cenário de "Ambição Global" devido a uma maior elevação da qualidade da oferta, e num cenário de "Sucesso Ibérico" devido a uma maior integração e relevância dos transportes para a viabilização do turismo de proximidade estes profissionais desempenharão a sua actividade em maior articulação com o Turismo devendo desenvolver competências elementares ao nível do Turismo (nomeadamente de acolhimento e assistência ao cliente, informação turística sobre a região e línguas estrangeiras).

I. REFERENCIAL DE EMPREGO

Designação

Motorista de Pesados de Passageiros

Outras designações utilizadas

Motorista de Serviço Público; Motorista.

Profissões/Empregos Agregados

Missão:

Conduz veículos pesados de passageiros garantindo o conforto, qualidade e segurança nos serviços prestados.

Local de exercício da actividade

Empresas Operadoras de Transporte Rodoviário em Pesados de Passageiros, Agências de Viagem, Operadores Turísticos.

Condições de exercício

Actividade sujeita a horários (ir) regulares ou turnos e que pode implicar capacidade de orientação geográfica.

Área Funcional

Operação de transporte.

Actividades

Analisa as escalas de serviço (Horários e carreiras), para um ou vários dias, referentes à sua actividade. Prepara a viatura no início do serviço, verificando a operacionalidade dos vários equipamentos, nomeadamente o painel de instrumentos, o painel de destino, o sistema de apoio à exploração e o obliterator, se existentes, com o objectivo de garantir o serviço de transporte.

Pode efectuar a carga, acondicionamento e descarga das bagagens dos passageiros, tendo em conta as normas de segurança.

Conduz veículos pesados de passageiros, segundo as normas legais de circulação, de acordo com os horários fixados e os horários previstos, em serviços regulares ou ocasionais, tendo em conta o estado das estradas, o tráfego e as condições meteorológicas, respeitando os tempos de condução e descanso legalmente previstos.

Efectua as paragens previstas no percurso/linha/carreira, nas quais haja passageiros que manifestem interesse no serviço de transporte.

Controla a entrada e saída dos passageiros, garantindo a lotação máxima, a normalidade e a segurança.

Vende e controla os títulos de transporte, enquanto Agente Único, passando senhas de trocos quando inexistente ou insuficiente o valor em moeda.

Transmite e/ou recebe informação sobre anomalias ocorridas à circulação e, solicita decisões de tráfego em tempo real., com apoio das novas tecnologias de SAE'S, se existentes.

Informa os passageiros em relação aos percursos, horários, acidentes ou incidentes, que afectem a regularidade do serviço.

Procede com regularidade à verificação do estado do veículo, podendo reparar pequenas avarias.

Assiste os passageiros, em caso de emergência, delimitando a zona em caso de acidente.

Comunica oralmente e/ou por escrito, em documento próprio, acontecimentos não habituais (reclamações, acidentes ou incidentes) ocorridos durante o seu período de trabalho.

Entrega objectos achados em sítio próprio.

Preenche documentação de natureza variada.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes – fazer técnicos

Ler, analisar e interpretar escalas de serviço.

Interpretar símbolos e códigos do painel de bordo, agindo em função das indicações dos instrumentos do painel.

Identificar visualmente o estado interior e exterior bem como as condições de higiene e limpeza da viatura.

Regular os equipamentos do sistema de apoio à exploração, nomeadamente rádio e obliterador, se existente.

Testar os meios de comunicação, verificando o bom estado de funcionamento.

Verificar a existência e o bom estado das ferramentas e/ou equipamentos (triângulos, extintores).

Verificar a existência dos documentos legais necessários à viatura, sobretudo no transporte internacional.

Abastecer a viatura de combustível e água.

Distribuir e acondicionar as cargas em função da dimensão e do tipo de carga, do tipo de viatura e destino do passageiro.

Conduzir, aplicando as técnicas de condução económico-defensiva, nos percursos linhas/carreiras pré-determinados, adaptando o estilo de condução às normas de segurança, protecção ambiental e conforto dos passageiros.

Operar com os equipamentos do sistema de apoio à exploração, nomeadamente rádio.

Controlar a entrada e saída dos passageiros, garantindo a lotação máxima, a normalidade e a segurança.

Aplicar as normas de cobrança e recebimento, em função do tarifário legalmente em vigor.

Emitir senhas de trocos, quando inexistente ou insuficiente o valor em moeda.

Detectar e localizar avarias técnicas na viatura providenciando a reparação de avarias de maior complexidade.

Reparar pequenas avarias mecânicas e eléctricas em função dos procedimentos técnicos existentes e inerentes ao tipo de viatura.

Implementar em caso de acidente, os procedimentos de emergência necessários.

Introduzir, segundo as normas legais em vigor, os dados no tacógrafo, se existente.

Registar em documentação própria, manual ou informaticamente (SAE), informações relativas ao estado da viatura, à actividade comercial e a outro tipo de ocorrências (objectos perdidos)

Identificar o percurso ou destino pretendido pelo(s) cliente (s).

Saberes

Conhecimentos sólidos da rede de actuação e percursos/linhas/carreiras a efectuar.

Conhecimentos sólidos de condução de veículos automóveis ligeiros (categoria B).

Conhecimentos fundamentais de técnicas de condução económico-defensiva.

Conhecimentos fundamentais do código da estrada e do regulamento de transporte em automóvel (RTA).

Conhecimentos fundamentais das normas e regulamentos inerentes à operação de transporte Rodoviário de Passageiros.

Conhecimentos fundamentais de comercialização, atendimento de clientes e imagem institucional da empresa.

Conhecimentos fundamentais das técnicas de primeiros socorros.

Conhecimentos fundamentais de horários e informação referente à empresa.

Conhecimentos sólidos da rede viária da zona de actividade urbana e/ou interurbana.

Conhecimentos fundamentais de tecnologias GPS e GSM.

Conhecimentos fundamentais de legislação e técnicas de segurança e defesa pessoal.

Conhecimentos fundamentais de higiene e segurança.

Conhecimentos fundamentais do tarifário em vigor.

Conhecimentos básicos de electricidade e mecânica automóvel.

Conhecimentos básicos de contabilidade.

Conhecimentos básicos de línguas estrangeiras, inglês, de preferência.

Conhecimentos básicos de normas de qualidade.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Dominar as técnicas de atendimento e gestão de conflitos.

Decidir em tempo real com base em informações diversas sobre circulação.

Abertura à utilização e domínio das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação).

Dominar as técnicas de comunicação oral e escrita.

Estabelecer relacionamentos interpessoais (relações funcionais e comerciais), a nível interno e externo à organização.

Gerir a imagem pessoal de acordo com as regras de apresentação e higiene.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Esta função pode ser exercida mediante formação ao nível do secundário, incluindo os cursos específicos de Aprendizagem, sendo obrigatório ter carta de condução (categoria D) e idade mínima de 21 anos. A frequência de cursos de mecânica, mecatrónica ou electrónica, poderá ser preferencial.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

VARIABILIDADE DO EMPREGO

Poderá desempenhar funções nos vários tipos de transporte de passageiros (ligeiros, pesados, urbano e/ou suburbano e longo curso).

ESPECIALIZAÇÃO EM DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO

Poderá conduzir e/ou especializar-se nos vários tipos de viatura (standard, articulados, mini-bus) de transporte de passageiros.

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Num Cenário de “Ambição Global” devido a uma maior elevação da qualidade da oferta, e num cenário de “Sucesso Ibérico” devido a uma maior integração e relevância dos transportes para a viabilização do turismo de proximidade estes profissionais desempenharão a sua actividade em maior articulação com o Turismo devendo desenvolver **competências elementares** ao nível do Turismo (nomeadamente ao nível do acolhimento e assistência ao cliente, informação turística da região e línguas estrangeiras).

I. REFERENCIAL DE EMPREGO

Designação

Operador(a) Comercial

Outras designações utilizadas

Agente de Tráfego, Factor, Revisor(a) e Operador(a) de Movimento (CP)

Profissões/empregos Agregados

Missão:

Assegura a venda, controlo e contabilização das receitas e informa e apoia clientes, de acordo com as normas tarifárias em vigor e os princípios de atendimento, garantindo a qualidade do serviço.

Local de exercício da actividade

Empresas Operadoras de Transporte Ferroviário.

Condições de exercício

Actividade exercida em terra ou nos comboios, em regime de escala ou turnos.

Área Funcional

Operação de Transportes

Actividades

Informa e assiste o cliente garantindo a comodidade e segurança do transporte ferroviário.

Vende, manual ou informaticamente, os serviços de transporte de passageiros, quer em trânsito quer nas estações.

Recepciona os pedidos de transporte de mercadorias e encaminha-os para as áreas de negócio respectivas.

Vigia a entrada e saída de passageiros zelando pela segurança destes.

Controla e fiscaliza os títulos de transporte de passageiros, nos comboios e nas estações, de acordo com a classe, categoria dos comboios, origem e destino do percurso e reduções de preço a que possam ter direito.

Controla as guias de remessa que acompanham as mercadorias em trânsito.

Efectua a contabilidade, manual ou informaticamente, da receita apurada nas vendas de serviços de transportes.

Verifica e mantém a operacionalidade dos equipamentos automáticos da venda de títulos de transporte.

Verifica a segurança e a higiene do material, equipamentos e instalações.

Assiste os passageiros em caso de emergência.

Elabora relatórios relativos às anomalias detectadas ao nível do material, equipamento, objectos achados e regularização de títulos de transporte, entre outros aspectos.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes – fazer técnicos

Ler interpretar normas e políticas da empresa relativas à comercialização (horário, serviços, alterações de tabelas e preços, percursos possíveis e interfaces com outros modos de transporte) e à segurança do transporte ferroviário.

Operar equipamentos e sistemas de comunicação com o controlo de tráfego e com os passageiros.

Seleccionar e transmitir informações, de forma clara, a clientes sobre a comercialização do serviço (horário, serviços extraordinários, alterações de tabelas e preços, percursos possíveis e interfaces com outros modos de transporte) e sobre perturbações de tráfego.

Aplicar as normas de cobrança e receita e o tarifário legalmente em vigor.

Calcular o preço do título de transporte tendo em conta a origem/destino do percurso, classe, categoria do comboio, e as reduções a que eventualmente haja direito.

Calcular o preço da venda do serviço de transporte de mercadorias tendo em conta a natureza e a quantidade da carga e o seu percurso.

Operar com o equipamento de venda e o obliterador.

Organizar e reservar o transporte de mercadorias e de passageiros em função das necessidades do cliente e das disponibilidades do serviço.

Verificar visualmente a entrada e saída dos passageiros e o cumprimento das condições de segurança.

Verificar a conformidade dos títulos de transporte com a classe, categoria do comboio, origem/destino do percurso e reduções possíveis do preço.

Verificar a conformidade da guia de remessa com as características e a quantidade de mercadoria e com o percurso previsto.

Calcular a receita das vendas de transporte de mercadorias e de passageiros.

Avaliar a operacionalidade do material e dos equipamentos e dos equipamentos de acordo com as normas técnicas de segurança.

Avaliar a segurança e o conforto das instalações para passageiros.

Avaliar situações de emergência e solicitar a intervenção de terceiros.

Aplicar procedimentos de segurança e planos de emergência.

Sistematizar e registar, em relatórios ou documentação própria, informações relativas ao equipamento de venda dos títulos de transporte, objectos achados, regularização dos títulos de transporte, situações de emergência, entre outros aspectos.

Saberes

Conhecimentos fundamentais do normativo comercial de vendas de transportes.

Conhecimentos fundamentais de regulamentação ferroviária.

Conhecimentos fundamentais de informação e promoção de serviços da empresa (horário, serviços extraordinários, alteração de tabelas e preços, percursos possíveis e interfaces com outros modos de transporte)

Conhecimentos fundamentais de atendimento de clientes.

Conhecimentos fundamentais de tarifários.

Conhecimentos fundamentais de tecnologias e sistemas de informação e comunicação com o controlo de tráfego e com os passageiros.

Conhecimentos básicos de marketing de serviços.

Conhecimentos básicos de informática na óptica do utilizador.
 Conhecimentos básicos de normas de higiene e segurança no trabalho.
 Conhecimentos básicos de línguas estrangeiras (inglês).
 Conhecimentos básicos dos princípios e sistema de qualidade.
 Conhecimentos básicos de vendas e de imagem institucional.
 Conhecimentos básicos de contabilidade.

Saberes-fazer sociais e relacionais

Aprender e adaptar-se às novas tecnologias e à inovação organizacional.
 Trabalhar em equipa.
 Comunicar, oralmente e por escrito, com interlocutores variados.
 Demonstrar abertura ao exterior a fim de apreender as necessidades dos clientes.
 Comunicar assertivamente e gerir situações de conflito de forma eficaz.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Este perfil é acessível a partir de uma formação geral que corresponde ao ensino secundário, não exigindo experiência prévia no sector dos transportes.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

VARIABILIDADE DO EMPREGO

O conteúdo do emprego varia segundo a divisão do trabalho característico da actividade ferroviária, podendo estar mais vocacionado para a venda na estação, ou ainda para o apoio à circulação de comboios.

ESPECIALIZAÇÃO EM DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Num Cenário de “Ambição Global” devido a uma maior elevação da qualidade da oferta, e num cenário de “Sucesso Ibérico” devido a uma maior integração e relevância dos transportes para a viabilização do turismo de proximidade estes profissionais desempenharão a sua actividade em maior articulação com o Turismo devendo desenvolver competências elementares ao nível do Turismo (nomeadamente ao nível de acolhimento e assistência ao cliente e línguas estrangeiras).

I. REFERENCIAL DE EMPREGO

Designação

Marinheiro(a)

Outras designações utilizadas

Marinheiro(a) de 1ª Classe; Marinheiro(a) de tráfego local; Marinheiro(a) de 2ª Classe; Marinheiro(a) de 2ª Classe Restrito ao Tráfego Local; Marinheiro(a) Timoneiro; Marinheiro(a) de Serviço de Quarto de Navegação.

Profissões/empregos Agregados

Missão:

Executa diversas tarefas necessárias à condução, limpeza, manutenção e conservação das embarcações fluviais, marítimas, navegação interior e costeira e as tarefas relacionadas com o transporte e conservação de mercadorias assim como as inerentes à assistência aos passageiros transportados a bordo.

Local de exercício da actividade

A bordo de embarcações do tráfego local ou da costeira nacional, normalmente no convés, tombadilhos, paióis e passadiços podendo, podendo, por vezes, também desempenhar algumas das suas tarefas na ponte de comando ou nos porões das embarcações. A actividade pode ser também exercida a bordo de batelões, rebocadores, dragas, gruas flutuantes,...

No caso de algumas categorias marítimas pode ainda esta actividade ser exercida no subsector da marinha de comércio a bordo de navios costeiros, de cabotagem ou do longo curso.

Condições de exercício

Trabalho efectuado a bordo de uma embarcação /navio num espaço restrito, por vezes sujeito a ruídos contínuos e por vezes elevados (motores); normalmente sujeito ao regime horário de turnos; exposto às variações das condições meteorológicas; exercido em ambiente com elevado grau de humidade; podendo exigir resistência a várias situações de incómodo físico (frio, chuva, enjoo,...); exigindo resistência psicológica a prolongadas situações de tensão (nevoeiro, tráfego intenso, situações críticas derivadas de acidente, ...); impondo mínimos de acuidade visual elevados que permitam a execução de tarefas em regime de obscuridade acentuada e a distinção e interpretação de luzes de carácter vário e cores diferenciadas.

Área Funcional

Operações /Condução de embarcações do Tráfego Fluvial, Costeiro e Longo Curso.

Actividades

Opera, de acordo com as instruções recebidas, diversos tipos de equipamentos mecânicos, eléctricos pneumáticos directamente relacionados com as tarefas necessárias à exploração comercial do navio e às operações de carga.

Procede às operações de carga, estiva e transbordo de mercadorias, abastecimentos, combustíveis e sobressalentes.

Recepciona, atende e efectua o encaminhamento dos passageiros.

Executa os serviços de arrumação, limpeza e conservação do navio e respectivo equipamento do convés e controla as existências nos paióis do navio.

Efectua a manutenção corrente das máquinas e equipamentos do convés e tombadilhos e indica todas

as anomalias ao superior hierárquico.

Executa, de acordo com as instruções recebidas , manobras de atracação, amarração, fundear e suspender o navio.

Executa, de acordo com as instruções recebidas, manobras de governo , quartos de vigia no convés, portaló ou no cais, tendo em conta o tráfego marítimo e outros objectos no mar e em terra, bem como a comunicação dos mesmos.

Interpreta e transmite sinais sonoros e luminosos, fiscaliza e opera as luzes e sinais de navegação e, eventualmente, opera o equipamento VHF.

Controla e vigia a segurança do navio e, caso necessário , presta primeiros socorros.

Opera os sistemas de salvamento e abandono do navio, bem como aparelhos e instalações de extinção de incêndios e limitação de avarias.

II. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS MOBILIZÁVEIS

Saberes-Fazer Técnicos

Interpretar códigos, símbolos e informação numérica e escrita.

Calcular quantidades e efectuar medições de quantidades de diversa ordem

Identificar as características de funcionamento e operação dos diversos equipamentos do convés.

Interpretar e comunicar as informações obtidas através do recurso aos auxiliares de navegação disponíveis quer a bordo quer no exterior do navio.

Executar as manobras de acostagem /desacostagem , fundear/suspender , amarração/desamarração,..., do navio.

Identificar e aplicar a regulamentação e as normas de condução de embarcações no mar e em águas restritas.

Executar trabalhos de marinharia, conservação, beneficiação, limpeza e arrumação de cabos, amarras, estruturas metálicas e equipamento do convés das embarcações.

Observar as operações comerciais do navio (carga e descarga de mercadorias, embarque e desembarque de passageiros e operações portuárias) e zelar pelo bom funcionamento.

Executar as tarefas inerentes à prevenção de acidentes a bordo, segurança de pessoas e bens no mar, busca e salvamento, segurança no trabalho, primeiros socorros, limitação de avarias e defesa e preservação do meio ambiente marinho.

Saberes

Conhecimentos Fundamentais das técnicas de manutenção e operação dos materiais e equipamentos do convés.

Conhecimentos Fundamentais das técnicas de prevenção de acidentes , combate a incêndios , segurança e sobrevivência no mar, primeiros socorros e prevenção da poluição em meio marinho.

Conhecimentos Básicos das técnicas de governo e manobra de embarcações.

Conhecimentos Básicos das regras e normas de condução das embarcações .

Conhecimentos Básicos de legislação laboral relativa ao sector.

Conhecimentos Básicos de línguas estrangeiras, em particular Inglês

Saberes-fazer sociais e relacionais

Comunicar com interlocutores variados (passageiros, mestre,...).

Prestar informações de forma verbal e relacionar-se com os clientes.

Actuar e, por vezes, controlar situações de crise e pânico .

Identificar erros e actuar em conformidade.

III. FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA

Esta actividade profissional encontra-se regulamentada pelo Regulamento de Inscrição Marítima (decreto -lei nº.104/89 de 6 de Abril).

Assim, o acesso às categorias de ingresso na inscrição marítima faz-se com a frequência prévia de cursos de formação profissional específicos . Está ainda condicionada à prova de quem idade mínima de 16 anos, possui escolaridade obrigatória, sabe nadar e remar e que possui as condições de robustez física exigidas.

A progressão nas várias categorias marítimas obriga ao cumprimento de mínimos de tempo de embarque no exercício efectivo das funções correspondentes à categoria na qual está inscrito ou em categoria superior.

O exercício efectivo da profissão , para além de estar sujeito à posse da Cédula Marítima demonstrando que se é inscrito marítimo com uma determinada categoria , é condicionado ainda à posse de certificação específica demonstrativa que se adquiriu as competências necessárias à execução de determinadas tarefas ou utilização de equipamentos específicos relacionados com a segurança das pessoas, do meio ambiente ou dos bens.

IV. ESPECIFICIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

VARIABILIDADE DO EMPREGO

Este profissional pode exercer a sua actividade no âmbito do sector do Turismo, nomeadamente em empresas de animação marítimo-desportiva ou cruzeiros, sendo por isso necessário desenvolver competências elementares ao nível do Turismo, como acolhimento e assistência ao cliente, comunicação, línguas estrangeiras, informação turística, tipos de Turismo ou produtos e serviços turísticos.

ESPECIALIZAÇÃO EM DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO

Manuseamento e transporte de cargas perigosas e graneis líquidos.

Transporte de passageiros em navios RO-RO

V. ELEMENTOS DE PROSPECTIVA

Num Cenário de “Ambição Global” devido a uma aposta na elevação da qualidade da oferta, diversificação dos segmentos da actividade turística, e, dinamização da oferta lúdica .Num cenário de “Sucesso Ibérico” devido a uma maior integração e relevância dos transportes para a viabilização do turismo de proximidade estes profissionais desempenharão a sua actividade em maior articulação com o sector do Turismo, devendo por isso, desenvolver competências elementares ao nível do Turismo (nomeadamente ao nível de acolhimento e a assistência ao cliente e capacidade de comunicação).

Cenários



CENÁRIO 1 – AMBIÇÃO GLOBAL

Este cenário apresenta uma transformação profunda no sector, derivada de uma evolução muito significativa num conjunto de áreas ou factores críticos que se podem estruturar em torno de três forças motrizes, respectivamente: Organização e Gestão do Sector; Mercados e Segmentos Motores; e Factores de Atracção:

- Forte capacidade demonstrada pelos diferentes tipos de entidades responsáveis pelo controlo da construção imobiliária direccionada para a actividade turística em zonas de elevado potencial (em termos de amenidades e recursos naturais).
- Esforço bem sucedido no que respeita à regulação da competição e reorientação de políticas capazes de estimular a oferta turística de qualidade, permitindo diminuir de forma substancial a parcela da oferta paralela de alojamento turístico.
- Controlo do imobiliário em zonas de elevado potencial turístico, regulação da competição, investimento localizado de serviços de saúde e de assistência especializada a idosos e grupos com necessidades específicas, bem como expansão dos serviços de proximidade.
- Capacidade de atracção de turistas e visitantes oriundos de mercados distantes, através da construção de um novo aeroporto passível de assumir as funções de *hub* internacional de um dos consórcios aéreos de amplitude global, bem como a exploração de uma oportunidade centrada na capacidade de passar a desempenhar funções de plataforma de distribuição de turistas europeus e asiáticos para o Brasil.
- Maior diversificação de segmentos de actividade turística e mercados emissores e, uma ascensão ao nível da gama de turistas /visitantes e correspondentes níveis de exigência em termos de qualidade, personalização, diversidade e integração de serviços e de factores de atracção.
- Elevação em termos de gama e de distanciamento (geográfico e cultural) dos mercados de origem dos turistas/visitantes nos segmentos mais tradicionais do turismo de sol e praia e do turismo de negócios, apresentando uma crescente diversificação para outros segmentos incluídos nas denominadas estadias de curta duração: short breaks, eventos associados a “EMN” e a redes ou comunidades de interesse, etc.
- Diversificação da oferta turística dependente dos recursos naturais, nomeadamente com projectos estruturantes de grande qualidade e sustentabilidade e, assente numa contínua disponibilidade de recursos hídricos e no dinamismo de actores (investidores, promotores e operadores) de dimensão e qualidade.
- Emergência e afirmação de uma multiplicidade de segmentos turísticos que permitem diversificar e enriquecer a oferta turística nacional, destacando-se pela sua dimensão, carácter motriz e nível de exigência em termos de serviços de elevado valor acrescentado, como o segmento dos residentes com elevado poder de compra.
- Dinâmica positiva ao nível dos factores de atracção, destacando-se em particular, o dinamismo e a crescente variedade ao nível da oferta lúdica (que passa pelo investimento em parques temáticos e equipamentos de entretenimento que potenciam a vocação específica das regiões/locais onde se localizam) e a promoção da animação cultural, reforçada pela aposta na “promoção da História” com base nos símbolos e nas conexões e não apenas no património edificado.

CENÁRIO 2 – SUCESSO IBÉRICO

Neste cenário verifica-se uma transformação do sector do Turismo em Portugal, marcada por três vectores/elementos estruturantes:

- A promoção do Turismo e do país em mercados de proximidade (geográfica, histórica e cultural), com uma forte integração no espaço ibérico quer ao nível dos turistas quer dos principais actores do sector (fortíssima actividade em Portugal de operadores e promotores turísticos espanhóis). Esta proximidade resulta, em grande parte, de opções tomadas em termos de acessibilidades ao país vizinho, destacando-se a construção da linha de TGV Lisboa-Madrid e ainda das boas ligações ferroviárias com outras regiões de Espanha.
- A elevação da qualidade da oferta turística e da gama de turistas e visitantes em segmentos relativamente tradicionais em Portugal, através da resolução de um conjunto importante de estrangulamentos e de apostas estratégicas centradas na diversificação da oferta, como o controlo efectivo do imobiliário direccionado para a actividade turística e o sucesso na regulação da competição no sector.
- A incapacidade de resolução de questões ligadas à inadequação dos serviços de saúde, de assistência e de proximidade, à aposta em acessibilidades “de proximidade” e a recursos elásticos assentes no património e no golfe, as quais colocam limitações à dinâmica de transformação do sector, em particular na diversificação de segmentos turísticos com capacidade e dimensão suficientes para assumirem um papel motor no turismo nacional (ex. atracção de residentes com elevado poder de compra e de segmentos de mercado de seniores e outros grupos com necessidades especiais/específicas).

CENÁRIO 3 – INVESTIMENTO SEM RETORNO

Neste cenário, apesar de uma forte aposta e investimento financeiro na Organização e Gestão do sector do Turismo, por parte de actores públicos e privados, persistem questões críticas ao nível da organização turística do território, de insucesso na tentativa de diversificação dos mercados e segmentos motores, bem como um fraco investimento ao nível dos factores de atracção:

- Forte investimento na melhoria das acessibilidades e comunicações, nomeadamente através da construção de um aeroporto com possibilidades de se transformar num *hub* internacional, o que, no entanto, devido, entre outros factores, a uma política de alianças erradas, se revela numa opção duplamente penalizadora (pelo investimento que exigido e pelos resultados não alcançados).
- Grande crescimento do sector da saúde e dos serviços de proximidade, através da melhoria da qualidade e quantidade dos seus serviços e diminuição na tensão sobre os recursos hídricos, potenciado pelo investimento quer de grupos portugueses (provenientes fundamentalmente dos sectores financeiro e da construção) quer de grupos estrangeiros.
- Incapacidade de regulação da oferta, devido à persistência de uma competição fragmentada e anárquica entre os actores do sector, incapazes de actuar de forma integrada e de competir globalmente, o que impede a organização do sector e consequentemente, uma eficaz promoção do sector.
- Forte concorrência internacional de novos destinos.

CENÁRIO 4 – ESPIRAL PREDATÓRIA

Este cenário caracteriza-se pela ausência de transformações significativas ou geradoras de mudança, quer ao nível da gestão da organização, dos mercados e segmentos motores ou dos factores de atracção turística:

- Persistem os problemas ligados à sustentabilidade do território, nomeadamente nas questões ligadas ao ambiente e ao ordenamento do território (tensão sobre os recursos hídricos, falta de organização territorial da oferta turística, ...).
- Deficiente organização do sector e do mercado de distribuição turística, caracterizada por um número excessivo de interlocutores, dispersão de competências, anarquia do imobiliário e manutenção de modelos de negócio tradicionais.
- Deficiente e escassa aposta e preocupação com os serviços de saúde e proximidade leva a uma fraca atractividade de novos segmentos turísticos e à manutenção do perfil de turista tradicional (de proximidade física e cultural) de gama baixa/média baixa.
- Deficiente aposta na diversificação da oferta lúdica.



Especificação dos Níveis de Conhecimento



Noções elementares de...

Pressupõe o conhecimento de um vocabulário que permita compreender as orientações de trabalho e comunicar com titulares de empregos semelhantes. O conhecimento técnico é limitado ao nível da tomada de conhecimento da existência de princípios técnicos subjacentes à realização de tarefas simples e repetitivas. Este nível de conhecimentos é adquirido através do ensino básico e de uma prática profissional de curta duração ou de adaptação ao posto de trabalho.

Noções básicas de...

Conhecimento preciso de um determinado vocabulário técnico que lhe permite tratar informações variadas. Este nível de conhecimento permite a recolha de informações, o seu registo, assim como a compreensão de princípios técnicos. Este nível está associado a tarefas com algum grau de repetitividade ou a uma polivalência horizontal (realização de tarefas de outros postos ou empregos próximos).

Conhecimentos fundamentais de...

Pressupõe um nível de conhecimento que se traduz em capacidades para compreender as repercussões de determinado fenómeno ou factor nas acções. Trata-se de um nível em que se exige a elaboração de relações analógicas entre os conhecimentos e as práticas, apelando para o domínio de alguns fundamentos gerais de ordem científica e técnica. Pressupõe também que o indivíduo consiga discutir, colocar questões, compreender as respostas e negociar diferentes formas de abordar um problema. Este nível de conhecimento é adquirido através do ensino técnico-profissional e/ou de uma experiência profissional construída através de um percurso profissional por vários empregos idênticos ou próximos (2-5 anos).

As actividades associadas a este nível podem ser de transformação e manutenção com autonomia; de coordenação e controlo relativos a tomada de decisões de rotina.

Conhecimentos sólidos de...

Pressupõe um nível de conhecimento que permita avaliar e analisar resultados e conhecer os limites e constrangimentos dos conceitos, métodos e instrumentos e, em função dos mesmos, prever situações, propor alterações aos procedimentos. Trata-se de possuir um domínio de conhecimentos científicos e técnicos específicos que pressupõe que o indivíduo disponha de uma real autonomia nos conceitos, métodos e instrumentos, adquiridos ao nível do ensino superior politécnico ou equivalente que lhe permitam desenvolver actividades de concepção e de gestão com autonomia e encontrar soluções para situações imprevistas e disfuncionamentos.

Conhecimentos profundos de...

Trata-se de um nível de conhecimentos que permite a evolução de conceitos, métodos e instrumentos e corresponde à capacidade de conceber e renovar o sistema de gestão, o sistema técnico, ou outro. Este nível exige o domínio total e aprofundado dos fundamentos científicos e técnicos, que são adquiridos através do ensino de nível superior. Permite pesquisar, intervir e tomar decisões inovadoras relativas a situações não experimentadas.