**Referencial de Competências**

**da Qualificação**

**Técnico/a de Museografia e Gestão do Património**

(designação da qualificação)

**Área de Educação e Formação**:225 – História e arqueologia

**Código da Qualificação**: 000000

**Nível de Qualificação: **

**Pontos de Crédito:**

**Publicações e Atualizações:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Observações:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Descrição Geral da Qualificação (Missão):**

Realizar trabalhos nas áreas da inventariação, catalogação, documentação e estudo, em ações de conservação preventiva e na interpretação, mediação e divulgação de coleções museográficas e de património cultural, apoiando a comunicação de bens culturais e patrimoniais, de modo a garantir um serviço de qualidade, a salvaguarda do património cultural e a satisfação dos visitantes.

**Atividades Principais:**

A1. Participar na inventariação, registo e estudo de bens culturais, incluindo bens incorporados no acervo ou coleção museográfica.

A2. Colaborar em ações de interpretação de bens culturais e na organização e gestão de exposições, de diferentes naturezas e duração.

A3. Colaborar em ações de conservação de acervos ou coleções.

A4. Efetuar serviços de acolhimento, atendimento e desenvolvimento de atividades de mediação, monitorizando o grau de satisfação dos diversos públicos.

A5 Colaborar na produção de materiais de comunicação e divulgação do património cultural.

A6. Participar na definição de rotas e percursos ligados ao património cultural e ambiental.

**Unidades de Competência (UC)**

**UC Obrigatórias**

| **Código UC[[1]](#footnote-1)** | **N.º UC** | **Unidades de Competência** | **Pontos de Crédito** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **01** | Rececionar e incorporar bens nos fundos permanentes e nos fundos temporários | 4,5 |
|  | **02** | Registar e catalogar os bens do acervo ou coleção | 4,5 |
|  | **03** | Fotografar objetos para documentação visual e efetuar o tratamento de imagem digital | 4,5 |
|  | **04** | Digitalizar documentos, objetos ou espécimes em equipamentos específicos | 4,5 |
|  | **05** | Participar no planeamento e execução de exposições | 4,5 |
|  | **06** | Acompanhar e participar na montagem e desmontagem de exposições | 4,5 |
|  | **07** | Registar o estado de conservação de bens culturais | 2,25 |
|  | **08** | Implementar planos e soluções técnicas de conservação preventiva | 4,5 |
|  | **09** | Acolher e orientar os visitantes do património cultural | 4,5 |
|  | **10** | Dinamizar atividades de mediação sob orientação superior | 4,5 |
|  | **11** | Preparar conteúdos para projetos multimédia | 4,5 |
|  | **12** | Preparar e gerir conteúdos de webdesign | 4,5 |
|  | **13** | Preparar conteúdos para projeto gráfico | 4,5 |
|  | **14** | Realizar ações de divulgação do património | 4,5 |
|  | **15** | Implementar projetos de roteirização | 4,5 |
|  | **16** | Atuar em organizações e contextos culturais | 4,5 |
|  | **17** | Comunicar e interagir em inglês no setor dos Museus e do Património | 4,5 |
|  | **18** | Colaborar e trabalhar em equipa | 4,5 |
|  | **19** | Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho dos Museus e do Património | 4,5 |
|  | **20** | Prestar informação sobre o setor dos Museus e do Património | 4,5 |
|  | **21** |  |  |
|  | **22** |  |  |
|  | **23** |  |  |
|  | **24** |  |  |
|  | **25** |  |  |
|  | **26** |  |  |
|  | **27** |  |  |
|  | **28** |  |  |
|  | **29** |  |  |
|  | **30** |  |  |
|  | **31** |  |  |
|  | **32** |  |  |
|  | **33** |  |  |
|  | **34** |  |  |
|  | **35** |  |  |
|  | **36** |  |  |
|  | **37** |  |  |
|  | **38** |  |  |
|  | **39** |  |  |
|  | **40** |  |  |
|  | **41** |  |  |
|  | **42** |  |  |
|  | **43** |  |  |
|  | **44** |  |  |
|  | **45** |  |  |
|  | **46** |  |  |
|  | **47** |  |  |
|  | **48** |  |  |
|  | **49** |  |  |
|  | **50** |  |  |
|  | **51** |  |  |
|  | **52** |  |  |
| **Total de pontos de crédito de UC Obrigatórias** | | | 87,75 |

|  |
| --- |
| **Para obter a qualificação de Técnico/a Museografia e Gestão do Património, para além das UC Obrigatórias, terão também de ser realizadas UC Opcionais[[2]](#footnote-2) correspondentes à carga horária de \_\_\_\_ ou ao total de pontos de crédito de \_\_\_\_.** |

**UC Opc**

**ionais**

| **Código UC**[[3]](#footnote-3) | **N.º**  **UC** | **Unidades de Competência** | **Pontos de Crédito** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **01** | Fotografar objetos para documentação visual e efetuar o tratamento de imagem analógica | 4,5 |
|  | **02** | Atender e efetuar a venda em espaços culturais | 4,5 |
|  | **03** | Aplicar instrumentos para avaliar e monitorizar a satisfação dos visitantes dos espaços culturais | 4,5 |
|  | **04** | Acompanhar atividades de eventos em espaços culturais | 4,5 |
|  | **05** | Acolher e esclarecer utilizadores com necessidades especiais | 4,5 |
|  | **06** |  |  |
|  | **07** |  |  |
|  | **08** |  |  |
|  | **09** |  |  |
|  | **10** |  |  |
|  | **11** |  |  |
|  | **12** |  |  |
|  | **13** |  |  |
|  | **14** |  |  |
|  | **15** |  |  |
|  | **16** |  |  |
|  | **17** |  |  |
|  | **18** |  |  |
|  | **19** |  |  |
|  | **20** |  |  |
|  | **21** |  |  |
|  | **22** |  |  |
|  | **23** |  |  |
|  | **24** |  |  |
|  | **25** |  |  |
|  | **26** |  |  |
|  | **27** |  |  |
|  | **28** |  |  |
|  | **29** |  |  |
|  | **30** |  |  |
|  | **31** |  |  |
|  | **32** |  |  |
|  | | | |
| **Total de pontos de crédito da componente de formação tecnológica** | | | 105,75 |

**Unidades de Competência Obrigatórias**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0001** | **Rececionar e incorporar bens nos fundos permanentes e nos fundos temporários** |
| UFCD 0000/0001 | **Receção e incorporação de bens nos fundos permanentes e nos fundos temporários** |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Realizar o processo de incorporação de bens nos fundos permanentes ou nos fundos temporários  R2. Rececionar e registar os bens  R3. Movimentar e armazenar peças de um museu  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Tipos de coleção * Formas e normas de aquisição de bens * Política de incorporação da entidade * Critérios de incorporação * Procedimentos de incorporação (catalogação numeração e identificação das peças) * Empréstimos – normas e procedimentos * Métodos de avaliação de objetos e coleções * Armazenamento do acervo – espaços, materiais, métodos e procedimentos * Formas de manipulação e movimentação das peças * Técnicas de embalagem e transporte | * Identificar os diferentes tipos de coleção * Identificar as formas e normas de aquisição de bens * Aplicar os critérios de incorporação * Aplicar os procedimentos de incorporação * Identificar as normas e procedimentos de empréstimos * Identificar o valor cultural e financeiro dos bens a serem incorporados * Descrever os vários tipos de mobiliário, equipamento, métodos e materiais, utilizados nos espaços de armazenamento do museu e acervo * Aplicar técnicas de manipulação das peças e movimentação * Aplicar técnicas de embalagem e transporte das peças | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Autoconfiança * Autonomia no âmbito das suas funções * Responsabilidade pelas suas ações * Resistência ao stress * Empatia * Sentido critico |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando a política de incorporação de bens da entidade

CD2. Utilizando procedimentos de incorporação

CD3. Utilizando técnicas de embalagem, transporte e manipulação das peças

CD4. Conhecendo os espaços de armazenamento

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos, catálogos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Legislação
* Sistema informático

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0002** | **Registar e catalogar os bens do acervo ou coleção** |
| UFCD 0000/0002 | Registo e catalogação dos bens do acervo ou coleção |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Elaborar registo de incorporação  R2. Elaborar fichas de inventário e de catalogação  R3. Utilizar os sistemas informáticos na gestão das coleções  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Terminologia museológica * Sistemas de catalogação e classificação usados em museus * Métodos de investigação das peças * Técnicas de redação * Procedimentos de registo de incorporação * Procedimentos de controlo de inventário * Procedimentos de catalogação * Regras de sintaxe e terminologia * Sistema informático - sistemas de gestão de coleções e software de catalogação específicos para museus | * Interpretar linguagem específica usada na catalogação de objetos. * Identificar sistemas de catalogação e classificação usados em museus * Realizar pesquisas detalhadas sobre as peças do acervo, incluindo sua origem, história, características e importância cultural * Aplicar técnicas de redação * Elaborar uma folha sumária de incorporação e um registo de incorporação * Identificar procedimentos de controlo de inventário e catalogação * Enumerar regras de sintaxe e terminologia * Elaborar a ficha de inventário (seja em formato analógico ou em formato digital) de bens do acervo ou coleção * Elaborar a ficha de catálogo (seja em formato analógico ou em formato digital) de bens do acervo ou coleção * Utilizar sistemas de gestão de coleções e softwares específicos para a catalogação e registo das peças | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Autoconfiança * Autonomia no âmbito das suas funções * Responsabilidade pelas suas ações * Resistência ao stress * Sentido critico |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando as normas e procedimentos

CD2. Aplicando as diretrizes de incorporação

CD3. Aplicando as diretrizes do inventário e catalogação

CD4. Utilizando sistemas de gestão de coleções e softwares de catalogação

CD5. Respeitando as orientações superiores

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos, catálogos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Legislação e regulamentos
* Sistema informático

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0003** | **Fotografar objetos para documentação visual e efetuar o tratamento de imagem digital** |
| UFCD 0000/0000 | **Fotografia de objetos para documentação visual e tratamento de imagem digital** |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Selecionar equipamentos adequados ao meio ambiente  R2. Utilizar técnicas básicas de fotografia digital  R3. Efetuar o tratamento informático das fotografias digitais para diversos fins  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Equipamentos: tipos de câmaras digitais, sensor fotográfico, reflex… * Noções fundamentais da linguagem fotográfica * Técnicas básicas de fotografia digital * O Exame Visual do objeto e o registo fotográfico - Técnicas e procedimentos * A fotografia aplicada ao trabalho de museu enquanto técnica de documentação visual – procedimentos, métodos e técnicas * Procedimentos de armazenamento de imagens * Modos de gravação e tipos de suporte de gravação * Tratamento de imagens digitais | * Enumerar diferentes tipos de equipamentos e controlos básicos * Identificar noções fundamentais da linguagem fotográfica * Aplicar técnicas básicas de fotografia em diferentes cenários * Aplicar técnicas de exame visual do objeto para registo fotográfico * Aplicar métodos e técnicas de fotografia de objetos para documentação visual * Identificar diferentes formatos de ficheiros digitais * Aplicar técnicas básicas de tratamento de imagens digitais | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Autoconfiança * Autonomia no âmbito das suas funções * Responsabilidade pelas suas ações * Resistência ao stress * Sentido critico |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Identificando os principais equipamentos

CD2. Aplicando técnicas de fotografia digital

CD3. Aplicando tratamento de imagem digital

CD4.

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos, catálogos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Legislação e regulamentos
* Máquina fotográfica
* Sistema informático

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0004** | Digitalizar documentos, objetos ou espécimes em equipamentos específicos adequados |
| UFCD 0000/0004 | Digitalização de documentos, objetos ou espécimes em equipamentos específicos adequados |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Selecionar os equipamentos necessários para o processo de digitalização  R2. Aplicar processos de digitalização  R3. Organizar e arquivar documentos, objetos ou espécimes digitalizados  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Introdução à digitalização dos acervos museológicos * Fases de um projeto de digitalização: técnicas e ferramentas de apoio * Técnicas de limpeza e de preparação de documentos, objetos ou espécimes antes da digitalização * Operação de equipamentos de digitalização e respetivos softwares * Abordagem aos metadados: Linked Data e Big Data * Princípios da organização e padrões de arquivamento digital | * Interpretar os desafios da organização digital e os benefícios da transição para um ambiente digital * Identificar diferentes técnicas de digitalização * Aplicar técnicas de limpeza e de preparação de documentos * Operar equipamentos de digitalização * Aplicar técnicas de digitalização * Reconhecer a importância dos metadados para unidades de informação * Identificar padrões de arquivamento digital * Classificar e categorizar documentos digitais | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Autonomia no âmbito das suas funções * Responsabilidade pelas suas ações * Resistência ao stress * Sentido critico * Cooperação com a equipa |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Considerando as implicações da digitalização

CD2. Descrevendo os processos de digitalização

CD3. Utilizando equipamentos de digitalização

CD4. Respeitando as normas e procedimentos

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos, catálogos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Legislação e regulamentos
* Sistema informático

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0005** | **Participar no planeamento e execução da exposição** |
| UFCD 0000/0000 | **Planeamento e execução da exposição** |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Preparar o planeamento de um projeto expositivo  R2. Preparar um projeto expositivo  R3. Recolher informação tendo em vista a avaliação de um projeto expositivo  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Tipos de exposições * Fases de planeamento de um projeto expositivo * Processo básico de planeamento: definição do tema e conceito, público-alvo, viabilidade, definição da equipa, cronograma, orçamento * Técnicas de pesquisa de informação: pesquisa sobre arte, objetos ou temas relacionados com a exposição * Diagnóstico da estrutura museológica: análise SWOT do local da exposição * Design de exposição: layout, arranjo de obras, seleção de cores, iluminação, design gráfico * Condições de acessibilidade e produtos de apoio para visitantes com necessidades especiais * Técnicas de colaboração e interação interdisciplinar * Tecnologias disponíveis para potenciar a experiência do visitante: aplicações móveis, realidade aumentada ou virtual, telas interativas… * Avaliação de um processo expositivo: procedimentos de recolha de informação | * Enumerar diferentes tipos de exposições * Identificar os elementos presentes na fase de planeamento de um processo expositivo * Analisar os processos de planeamento de um projeto expositivo * Aplicar técnicas de pesquisa de informação * Aplicar técnicas de diagnóstico da estrutura museológica * Analisar elementos de design de exposições * Organizar o espaço e os recursos de apoio para receber o cliente com necessidades especiais * Aplicar técnicas de colaboração e interação interdisciplinar * Descrever as tecnologias disponíveis para potenciar a experiência do visitante * Aplicar procedimentos de recolha de informação para avaliação de um processo expositivo | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Autonomia no âmbito das suas funções * Responsabilidade pelas suas ações * Resistência ao stress * Sentido critico * Cooperação com a equipa |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando as normas e procedimentos

CD2. Respeitando as orientações e opções programáticas de interpretação e exposição da entidade

CD3. Respeitando as orientações superiores

CD4. Considerando a sua atratividade para os públicos-alvo

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos, catálogos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Legislação e regulamentos

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0006** | **Acompanhar e participar na montagem e desmontagem de exposições** |
| UFCD 0000/0006 | **Montagem e desmontagem de exposições** |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Preparar os trabalhos de montagem e desmontagem de exposições  R2. Realizar trabalhos de montagem e desmontagem de exposições  R3. Preparar informação para documentar todo o processo de montagem e desmontagem de exposições  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Etapas do processo de montagem e desmontagem da exposição * Instalação de obras * Iluminação * Montagem de estruturas * Identificação e etiquetagem * Os meios tecnológicos: equipamentos técnicos e tecnológicos de apresentação e interpretação de conteúdos * O caso particular da itinerância de exposições – desafios da deslocação * Conteúdos do contrato de prestação de serviços celebrado com o(s) cliente(s)empresas especializadas * Documentação de todo o processo – princípios e orientações | * Enumerar as várias etapas do processo de montagem e desmontagem de uma exposição * Descrever como instalar e posicionar obras de arte, objetos ou elementos de exposição * Reconhecer a importância de iluminação adequada * Descrever como montar estruturas de exibição, painéis de parede, pedestais e outros suportes * Aplicar técnicas de identificação e etiquetagem de obras ou objetos * Preparar a instalação de meios técnicos e tecnológicos de apresentação e interpretação de conteúdos * Interpretar os desafios da deslocação de obras ou objetos numa exposição itinerante * Interpretar as caraterísticas e condições de aquisição de serviços de montagem e desmontagem de exposições * Registar detalhadamente o processo de montagem e desmontagem incluindo fotografias e documentação para futuras referencias e relatórios | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Autonomia no âmbito das suas funções * Responsabilidade pelas suas ações * Resistência ao stress * Sentido critico * Cooperação com a equipa |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Cumprindo o estabelecido na fase de planeamento

CD2. Cumprindo as regras de manuseamento e transporte

CD3. Respeitando orientações superiores

CD4.

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos, catálogos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Legislação e regulamentos
* **Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0007** | **Registar o estado de conservação de bens culturais** |
| UFCD 0000/0000 | Registo do estado de conservação de bens culturais |

**Pontos de Crédito:** 2,25

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Observar e identificar anomalias no estado de conservação de bens culturais  R2. Registar e comunicar anomalias e pontos de degradação  R3. Preparar elementos e contributos a integrar no relatório do estado de conservação das peças ou objetos  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Fichas do estado de conservação de bens culturais * Estado de conservação dos bens ou objetos – fatores de degradação, degradação física, química, biológica e mecânica, alterações… * Metodologia de registo de anomalias * Verificações periódicas do estado de conservação durante uma exposição - procedimentos * Tipos de relatórios do estado de conservação das peças e documentação técnica | * Analisar as fichas de conservação de bens culturais * Aplicar técnicas de análise do estado de conservação de bens culturais * Identificar pontos de degradação * Aplicar normas e procedimentos de registo de anomalias * Aplicar procedimentos para verificação periódica do estado de conservação durante uma exposição * Elaborar contributos para os relatórios sobre o estado de conservação das peças | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Sentido critico * Cooperação com a equipa * Responsabilidade pelas suas ações |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Cumprindo as normas e procedimentos

CD2. Analisando o estado de conservação dos bens ou objetos

CD3. Respeitando os procedimentos de registo de anomalias

CD4.

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos, catálogos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Legislação e regulamentos

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0008** | **Implementar planos e soluções técnicas de conservação preventiva** |
| UFCD 0000/0008 | **Planos e soluções técnicas de conservação preventiva** |

**Pontos de Crédito: 4**,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Interpretar e tomar conhecimento dos planos de preservação da integridade do objeto museológico  R2. Implementar, segundo orientação superior, soluções técnicas de conservação preventiva ao objeto museológico  R3. Registar as variantes que podem interferir na integridade do objeto museológico  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Conceitos e métodos ligados à conservação preventiva * Diagnóstico e plano de conservação preventiva * Os materiais históricos: agentes gerais de deterioração, os fatores de deterioração, as condições ambientais, a limpeza… * Soluções técnicas de intervenção em conservação preventiva * Reservas: organização, estabilização ambiental * Segurança e prevenção de riscos | * Identificar os conceitos básicos relacionados com a conservação preventiva * Interpretar os planos de conservação preventiva * Identificar as propriedades e reações químicas dos materiais históricos * Aplicar as definições sobre controlada temperatura, humidade, luz e poluição ambiental para evitar danos ao património * Aplicar a técnicas de limpeza mais adequadas para diferentes tipos de materiais sem causar danos * Aplicar soluções técnicas de intervenção em conservação preventiva * Preparar e organizar as reservas de acordo com as orientações estabelecidas * Identificar a presença de fatores de risco e cumprir orientações sobre as formas de os mitigar | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Autoconfiança * Autonomia no âmbito das suas funções * Responsabilidade pelas suas ações * Cooperação com a equipa |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Aplicando os planos de conservação preventiva

CD2. Cumprindo as medidas de conservação preventiva

CD3. Aplicando orientações e normas de monitorização e avaliação do estado das coleções

CD4.

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Ferramentas de conservação preventiva

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0009** | **Acolher e orientar os visitantes do património cultural** |
| UFCD 0000/0009 | **Acolhimento e orientação dos visitantes do património cultural** |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Cumprir o plano de acolhimento e atendimento dos visitantes  R2. Prestar informação e orientar os visitantes  R3.  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Serviço de atendimento ao visitante * Técnicas de acolhimento, encaminhamento e atendimento ao visitante * Comunicação e relacionamento interpessoal * Técnicas de comunicação oral em contexto de atendimento ao público * Regras de comunicação escrita através de plataformas digitais e outros canais online (sms, email, chat, redes sociais e outros) * Tipologia de visitantes, suas caraterísticas e interesses comuns * Visitantes com necessidades especiais * Tipologia de serviços e produtos disponíveis | * Identificar a importância e os fatores críticos do atendimento ao visitante * Utilizar técnicas de acolhimento, encaminhamento e atendimento ao visitante * Receber os visitantes, fornecer um primeiro nível de informações e assistência técnica * Utilizar técnicas de comunicação em contexto de atendimento ao público * Aplicar técnicas de comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira * Aplicar regras de comunicação escrita em canais interativos * Distinguir os diferentes tipos de visitantes a as suas necessidades * Verificar as necessidades especiais de cada visitante e orientá-lo de acordo com as suas necessidades especificas * Responder a perguntas de orientação relacionadas com os espaços e serviços oferecidos | * Empatia * Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal * Escuta ativa * Assertividade na comunicação * Demonstrar interesse pelo utilizador e respeito pela sua individualidade * Cuidado com a imagem e postura profissional |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Comunicando de forma clara e compreensiva com os visitantes

CD2. Respeitando a política de acolhimento e atendimento ao visitante

CD3. Atendendo e averiguando as necessidades do visitante

CD4.

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Legislação e regulamentos

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0010** | Dinamizar atividades de mediação sob orientação superior |
| UFCD 0000/0000 | Atividades de mediação |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Preparar atividades de mediação  R2. Participar na operacionalização de atividades de mediação  R3.  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Educação e ação cultural dos museus: diretrizes fixadas pelo ICOM (International Coucil on Museos), a função educativa dos museus * Características do público-alvo e formas de abordagem * Tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos * Tipos e caraterísticas de atividades de extensão cultural * Princípios básicos da elaboração de atividades de extensão cultural * Objetivos específicos e programa de cada atividade * Espaços e equipamentos - Métodos de instalação e organização | * Reconhecer a função educativa dos museus * Selecionar as atividades de acordo as caraterísticas do público-alvo e especificações no caso de grupos especiais (estrangeiros, crianças, terceira idade, pessoas com deficiência) * Interpretar as caraterísticas da oferta e da procura de atividades de extensão cultural * Interpretar e considerar as normas de segurança na programação * Interpretar os objetivos específicos e programa das atividades * Interpretar a ficha técnica de cada atividade * Preparar, montar equipamentos ou mobiliário, acondicionar materiais / utensílios em salas ou espaços destinados a atividades de extensão cultural | * Empatia * Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal * Demonstrar interesse pelo utilizador e respeito pela sua individualidade * Cuidado com a imagem e postura profissional * Sentido critico * Cooperação com a equipa |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando a política educativa e de mediação da entidade

CD2. Considerando a sua atratividade para os grupo-alvo

CD3. Apoiando nos aspetos logísticos e técnicos das diferentes atividades

CD4. Respeitando as normas de segurança

CD5. Cumprindo orientações superiores

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Legislação e regulamentos

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0011** | **Preparar conteúdos para projeto multimédia** |
| UFCD 0000/0000 | **Conteúdos para projeto multimédia** |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Preparar o planeamento de uma publicação multimédia no âmbito da divulgação de uma exposição ou roteiro  R2. Pesquisar e recolher informação necessária para a execução do projeto multimédia  R3. Criar os conteúdos da publicação multimédia  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Fases de desenvolvimento de um projeto multimédia * Análise e planeamento de um projeto multimédia * Design – esquemas de navegação, conteúdos e composições… * Selecionar informação e materiais para a criação de conteúdos – investigação, recolha, organização e seleção de informação * Criação de conteúdos * Validação e avaliação do projeto multimédia: métodos e procedimentos | * Analisar as fases de desenvolvimento de um projeto multimédia * Realizar um plano de projeto multimédia * Realizar um guião da aplicação multimédia * Identificar fases de criação de conteúdos * Selecionar e analisar informação e materiais para a criação de conteúdos * Desenvolver conteúdos para o projeto multimédia * Aplicar métodos de avaliação e testar o projeto multimédia | * Responsabilidade pelas suas ações * Sentido crítico * Cooperação com a equipa * Capacidade de consenso * Orientação para o resultado * Capacidade de comunicação |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Cumprindo as orientações e o planeamento das diversas etapas de um projeto multimédia

CD2. Respeitando os objetivos de comunicação

CD3. Considerando a sua atratividade para os públicos-alvo

CD4. Respeitando as orientações superiores

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Sistema informático

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0012** | **Preparar e gerir conteúdos de webdesign** |
| UFCD 0000/0012 | **Gestão de conteúdos de webdesign** |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Preparar o planeamento de uma página web para divulgação de uma exposição ou roteiro  R2. Pesquisar e recolher informação necessária para a execução do um site no âmbito da divulgação de uma exposição ou roteiro  R3.Alimentar um site criado no âmbito da divulgação de uma exposição ou roteiro  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * A importância do Webdesign * Conceitos básicos de Webdesign * Princípios básicos de conceção e planeamento de um site * Ferramentas e recursos essenciais para iniciantes em Webdesign * Estratégia de conteúdo – pesquisa, recolha, seleção, aquisição de conteúdo * Aplicativos de edição de páginas Web * Validação e avaliação da página Web * Manutenção e gestão da página Web | * Interpretar os desafios do webdesign e os seus benefícios * Identificar Conceitos básicos de Webdesign * Realizar um plano de projeto webdesin * Identificar ferramentas e recursos essenciais para iniciantes em Webdesign * Selecionar e analisar o material necessário para a criação de conteúdos * Criar uma página Web * Avaliar e testar a página Web * Descrever como manter e gerir uma página Web | * Responsabilidade pelas suas ações * Sentido crítico * Cooperação com a equipa * Capacidade de consenso * Orientação para o resultado * Capacidade de comunicação |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Aplicando os princípios do planeamento das diversas etapas de um projeto webdesign

CD2. Respeitando o projeto e plano de web design

CD3. Considerando a sua atratividade e utilidade para os públicos-alvo

CD4. Respeitando orientações superiores

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Sistema informático

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0013** | **Preparar conteúdos para projeto gráfico** |
| UFCD 0000/0013 | **Conteúdos para projeto gráfico** |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Preparar o planeamento de um projeto gráfico no âmbito de ações de comunicação e divulgação  R2. Pesquisar e recolher informação necessária para a execução de um projeto gráfico  R3. Preparar conteúdos para um projeto gráfico  R3.  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Os diversos meios de comunicação visual gráfica * Caraterísticas dos projetos de divulgação do património e procura de soluções gráficas * A planificação de um projeto gráfico * Processo de elaboração de cartazes, folhetos e convites * Selecionar informação e materiais para a criação de conteúdos – pesquisa, recolha, organização e seleção de informação * Criação de conteúdos * Validação e avaliação do projeto gráfico | * Analisar exemplos de diversos meios de comunicação visual gráfica * Identificar as caraterísticas dos projetos de divulgação do património e procura de soluções gráficas * Identificar as fases de um plano de projeto multimédia * Realizar suportes gráficos * Selecionar e analisar informação e materiais para a criação de conteúdos * Desenvolver conteúdos para o projeto multimédia * Avaliar e validar o projeto gráfico | * Responsabilidade pelas suas ações * Sentido crítico * Cooperação com a equipa * Capacidade de consenso * Orientação para o resultado * Capacidade de comunicação |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando as diversas etapas de um projeto gráfico

CD2. Respeitando as orientações superiores

CD3. Considerando a sua atratividade para os públicos-alvo

CD4.

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Sistema informático

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0014** | **Realizar ações de divulgação do património** |
| UFCD 0000/0014 | **Ações de divulgação do património** |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Participar na conceção das linhas gerais de um projeto de divulgação do património  R2. Executar ações de divulgação do património  R3. Recolher informação de apoio à avaliação das ações de divulgação do património | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Caraterísticas dos diferentes tipos de património- arquitetónico, ambiental, arqueológico, cultural… * Exemplos de projetos de divulgação do património anteriormente promovidos * Técnicas de pesquisa de informação * Procedimentos para realização de contactos com pessoas e instituições * Técnicas de elaboração de textos de suporte * Técnicas de seleção, aquisição e produção de material de suporte – imagens, fotografia, vídeo… * Ações de divulgação das ações – meios de comunicação social, meios de divulgação online, material de divulgação * Técnicas de apresentação pública * Critérios de êxito e de avaliação previstos * Técnicas de recolha de informação sobre os resultados obtidos | * Descrever as caraterísticas dos diferentes tipos de património * Interpretar as caraterísticas dos projetos de divulgação do património já desenvolvidos * Aplicar técnicas de pesquisa de informação * Aplicar técnicas de interpretação e de sistematização de informação * Aplicar técnicas de comunicação * Aplicar técnicas de redação * Selecionar e analisar o material necessário para a criação do projeto de divulgação do património * Divulgar as ações através de meios e canais de comunicação (tradicionais ou digitais) * Aplicar técnicas de apresentação pública * Interpretar os critérios de êxito e de avaliação previstos * Aplicar técnicas de recolha de informação. | * Responsabilidade pelas suas ações * Sentido crítico * Cooperação com a equipa * Empatia * Orientação para o resultado * Capacidade de comunicação |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade

CD2. Considerando a sua atratividade para os públicos-alvo

CD3. Fomentando a divulgação do projeto

CD4. Comunicando os seus resultados aos seus superiores e fazendo sugestões de melhoria

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Sistema informático

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0015** | **Implementar projetos de roteirização** |
| UFCD 0000/0015 | **Projetos de roteirização** |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Analisar o plano dos projetos de roteirização  R2. Executar os projetos de roteirização  R3. Criar materiais de divulgação  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Roteiros e percursos culturais como instrumentos de divulgação do Património * Noções elementares de turismo * Caraterísticas da oferta e das atividades de animação turística * Oferta, recursos e atrações turísticas no local * Caraterísticas, necessidades e motivações dos públicos-alvo * Tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos * Tipos e características dos roteiros * Tipos e caraterísticas dos percursos * Informações logísticas em roteiros e percursos * Técnicas de elaboração e organização de rotas e percursos relacionados com interpretação e visita ao património cultural e natural * Normas de segurança associadas a roteiros e percursos * Criação de materiais promocionais e de comunicação | * Descrever a articulação do turismo com a atividade de divulgação do património * Interpretar as caraterísticas da oferta e da procura de atividades de animação turística * Analisar a oferta, recursos e atrações turísticas no local * Selecionar as atividades de acordo as caraterísticas do público-alvo e especificações no caso de grupos especiais (estrangeiros, crianças, terceira idade, pessoas com deficiência) * Aplicar a regulamentação específica de cada grupo especial (pessoas com deficiência, crianças, outro) * Interpretar os tipos e as caraterísticas dos roteiros * Interpretar os tipos e as caraterísticas dos percursos * Analisar as Informações logísticas em roteiros e percursos * Aplicar técnicas e procedimentos para a elaboração e organização de roteiros e percursos * Aplicar as normas de segurança na elaboração de roteiros e percursos * Aplicar técnicas de criação de materiais de divulgação, como guias, folhetos e cartazes, etc. | * Responsabilidade pelas suas ações * Sentido crítico * Cooperação com a equipa * Empatia * Orientação para o resultado * Capacidade de comunicação |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando as orientações superiores

CD2. Considerando a sua atratividade para os públicos-alvo

CD3. Considerando as especificidades de grupos/indivíduos com necessidades especiais (crianças, terceira idade, pessoas com deficiência, outros)

CD4. Respeitando os normativos em termos de segurança e qualidade

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Sistema informático
* Normas de segurança e qualidade

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0016** | **Atuar em organizações e contextos culturais** |
| UFCD 0000/0016 | **Organizações e contextos culturais** |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Diferenciar os vários organismos e instituições culturais  R2. Apresentar o modelo de funcionamento e gestão de um organismo ou instituição cultural  R3.  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Organismos e instituições culturais e ambientais * Os institutos, direções gerais e regionais e fundações da administração central * Tutelas, dependências, atribuições e financiamento da administração central * Os serviços culturais e ambientais nas autarquias – organização, atribuições e funções * As fundações e associações de defesa do património * Funcionamento das parcerias entre instituições com o mesmo objeto de intervenção * Fontes de financiamento – comunidade europeia, orçamento de estado, mecenato e patrocínio * Estrutura e gestão dos organismos culturais | * Identificar os diferentes organismos e instituições culturais e ambientais * Identificar os institutos, direções gerais e regionais e fundações da administração central * Analisar o funcionamento dos institutos, direções gerais e regionais e fundações da administração central * Identificar os serviços culturais e ambientais nas autarquias * Analisar o funcionamento dos serviços culturais e ambientais nas autarquias * Reconhecer as fundações e associações de defesa do património e o seu funcionamento * Identificar as fontes de financiamento das instituições e organizações culturais * Elencar os vários modelos de gestão dos organismos culturais | * Disposição para a aprendizagem * Autoconhecimento * Resistência ao stress * Sentido critico * Sentido de organização |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Selecionando informação relevante para o desenvolvimento da atividade profissional

CD2. Reconhecendo a importância das instituições e organizações culturais

CD3. Respeitando o funcionamento das instituições e organizações culturais

CD4.

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos, catálogos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Legislação e regulamentos

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0017** | **Comunicar e interagir em inglês no setor dos Museus e do Património** |
| UFCD 0000/0000 |  |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Interpretar e selecionar informação especializada, verbal e não verbal, em suportes variados no setor dos Museus e do Património  R2. Transmitir enunciados orais coerentes no âmbito do setor dos Museus e do Património  R3. Redigir textos articulados e coesos relacionados com o setor dos Museus e do Património  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Léxico (vocabulário) – Museus e Património * Funções da linguagem. * Estruturas do funcionamento da língua – sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos; nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos. * Sintaxe. * Fluência de leitura. * Regras de produção de documentos escritos. * Regras de cortesia e convenções linguísticas. | * Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação no contexto do setor dos Museus e Património. * Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas em contexto do setor dos Museus e Património. * Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados. * Informar os visitantes. * Descodificar perguntas e pedidos de informação. * Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações. * Reconhecer e utilizar o vocabulário específico dos museus e património cultural e natural * Utilizar linguagens não verbais na comunicação. * Transmitir informações concretas e diretas sobre os Museus e o Património cultural e natural. * Trocar, verificar e confirmar informações em contexto do setor dos Museus e Património. * Redigir notas, relatórios e preencher formulários, textos informativos. | * Responsabilidade pelas suas ações. * Autonomia no âmbito das suas funções. * Empatia * Assertividade. * Escuta ativa. * Empenho e persistência na resolução de problemas. * Sentido crítico. * Respeito pelas diferenças individuais. * Disponibilidade para aprender. * Respeito pelas regras e normas definidas. |

**Critérios de Desempenho**

*Interagir em inglês no setor dos Museus e do Património*

CD1. Identificando o contexto, a ideia principal, distinguindo informações simples e de maior complexidade do discurso oral e do texto escrito.

CD2. Comunicando oralmente de forma precisa e eficaz, com ritmo e entoação apropriados e adaptando o discurso ao registo do interlocutor.

CD3. Utilizando vocabulário, estruturas frásicas diversas e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.

CD4. Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a sua finalidade e público-alvo.

CD5. Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
* Conteúdos multimédia.
* Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros

**Observações**

Esta UC permite a comunicação em língua inglesa ao nível do utilizador independente (QECR, Escala Global, Nível B: Utilizador Independente; Conselho da Europa, 2001).

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0018** | **Colaborar e trabalhar em equipa** |
| UFCD 0000/0000 |  |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Analisar a identidade pessoal e partilhada e respetivos comportamentos associados.  R2. Colaborar na aplicação de dinâmicas facilitadoras do trabalho em equipa.  R3. Colaborar na definição de estratégias de resolução de problemas e de tomada de decisão | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Identidade pessoal, social e profissional. * Fenómenos da dinâmica de grupo - influência social e papel social, normas sociais, atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores, padrão de grupo e motivação individual. * Trabalho em equipa - fatores pessoais, relacionais e organizacionais. * Equipa de trabalho - princípios de organização de grupo *vs.* equipa de trabalho, estilos comportamentais, estrutura e fases de desenvolvimento da equipa, perceção de desempenho individual, formas e técnicas de organização, cooperação e colaboração. * Comunicação assertiva - verbal e não-verbal, fatores facilitadores e inibidores. * Canais de comunicação presencial e não presencial. * Importância da comunicação no trabalho entre equipas - fluxos de comunicação, comunicação vertical e horizontal, *feedback* do desempenho. * Técnicas de negociação, de resolução de problemas e de tomada de decisão. * Gestão de tempo – técnicas, planeamento, autoavaliação e otimização das tecnologias. * Trabalho *online* ou teletrabalho - condições facilitadoras, equipas 4D e atitude partilhada. * Saúde no trabalho - síndroma de b*urnout*. * Organização das equipas na área profissional. | * Identificar e analisar os estilos comportamentais individuais. * Identificar as competências individuais. * Identificar os papéis dos membros da equipa - competências e responsabilidades. * Reconhecer a fase de desenvolvimento de competências na qual a equipa se encontra. * Identificar os valores e as principais competências necessários para a equipa atingir o(s) objetivo(s) traçado(s). * Colaborar na definição dos mecanismos de coesão e controlo na equipa. * Colaborar na definição de tarefas e prazos para alcançar os objetivos traçados. * Participar na execução de tarefas predefinidas para a equipa. * Aplicar técnicas de comunicação em diferentes contextos. * Utilizar ferramentas de comunicação. * Partilhar informação presencialmente e/ou *online*. * Formular ideias e sugestões em diferentes contextos comunicacionais. * Trocar conhecimentos e experiências. * Identificar os princípios subjacentes à tomada de decisão. * Analisar problemas e tomar decisões. * Desenvolver rotinas em equipa em momentos formais, informais, presenciais e online. * Reconhecer sinais de *burnout* próprio e/ou dos colegas. | * Responsabilidades pelas suas ações. * Autonomia no âmbito das suas funções. * Autoconhecimento. * Automotivação. * Assertividade. * Empatia. * Escuta ativa. * Cooperação com a equipa. * Empenho e persistência na resolução de problemas. * Sentido crítico. * Sentido criativo. * Flexibilidade e adaptabilidade. * Disponibilidade para aprender. * Respeito e valorização das diferenças individuais. * Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros. * Respeito pelas regras e normas definidas. |

**Critérios de Desempenho**

*Colaborar e trabalhar em equipa:*

CD1. Mobilizando os recursos pessoais para a obtenção dos melhores resultados da equipa.

CD2. Aplicando técnicas de comunicação e negociação adequadas aos interlocutores e ao contexto.

CD3. Analisando problemas e propondo soluções.

CD4. Gerando oportunidades de desenvolvimento e aprendizagem colaborativa.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Dispositivos tecnológicos com acesso à *internet*.
* Ferramentas de interação, de comunicação e produtividade.
* Recursos multimédia/audiovisuais.
* Boas práticas na comunicação

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0019** | **Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho setor dos Museus e do Património** |
| UFCD 0000/0000 |  |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Analisar os princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho.  R2. Aplicar medidas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Princípios de segurança e saúde no trabalho. * Normas e disposições relativas à segurança e saúde no setor dos Museus e do Património – legislação. * Plano de segurança do estabelecimento. * Plano de prevenção de acidentes. * Plano de prevenção de incêndios. * Plano de evacuação. * Plano contra roubos. * Manuais de segurança. * Meios e regras de segurança nos museus e no património * Equipamentos de proteção individual (EPI), métodos de supressão da negligência e falta de atenção, proteção de máquinas e ergonomia. * Regras de segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais - normas do vestuário, prevenção de choques elétricos, movimentação de peças pesadas. * Causas de acidentes no trabalho - acidentes de movimentação, choques e quedas, acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento, choques elétricos, acidentes provocados por agentes químicos e gases, queimaduras. * Caixa de primeiros socorros. * Situações de emergência - perda de sentidos, feridas aberta e fechada, queimadura, choque elétrico, eletrocussões, ataque cardíaco, entorses ou distensões, envenenamento, queimaduras. * Causas de incêndio - sistema de aquecimento e cozedura, chaminé e tubos de fumo, materiais inflamáveis, aparelhos elétricos, trabalhadores e outras pessoas fumadoras. * Tipos de incêndio. * Sistemas de deteção. * Tipos de extintores. * Incêndio - plano de ataque, manipulação de extintores, acionamento do sistema automático. * Técnicas de extinção de incêndio de gás. | * Identificar as normas relativas à segurança e saúde no trabalho. * Interpretar o plano de segurança do estabelecimento. * Reconhecer os manuais de segurança. * Aplicar medidas de prevenção do risco. * Aplicar os procedimentos em caso de acidente de trabalho. * Aplicar osprocedimentos de emergência. * Aplicar medidas de prevenção de roubo. * Distinguir os diferentes tipos de incêndio e respetivos sistemas de deteção e de extinção. * Aplicar medidas de prevenção de incêndios. * Utilizar o extintor. * Utilizar equipamentos de proteção individual. * Reportar a situação de emergência. | * Responsabilidade pelas suas ações. * Autonomia no âmbito das suas funções. * Autocontrolo. * Sentido de organização. * Cooperação com a equipa. * Respeito pelas normas de segurança. |

**Critérios de Desempenho**

*Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho setor dos Museus e do Património:*

CD1. Considerando os tipos de risco existentes no posto de trabalho e respetivas medidas de segurança e preventivas.

CD2. Cumprindo as medidas de atuação em situação de emergência.

CD3. Respeitando o protocolo interno definido.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
* Legislação sobre segurança e saúde no trabalho.
* Normativos específicos de segurança e saúde no trabalho.
* Documentação sobre segurança e saúde no trabalho (relatórios, folhetos, brochuras, outros).
* Equipamentos de proteção individual (EPI).
* Planos de prevenção de acidentes, de incêndios, de evacuação e de roubo.
* Planos de emergência

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0020** | **Prestar informação sobre o setor dos Museus e do Património** |
| UFCD 0000/0000 |  |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Analisar a informação requerida acerca do setor dos Museus e do Património.  R2. Informar e esclarecer o cliente sobre o setor dos Museus e do Património. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Setor dos Museus e do Património - antecedentes históricos. * Influência socioeconómica do setor. * Tipos de Museus e de Património * Novas tendências do setor dos Museus e do Património - novos produtos e serviços. * Estratégias de produtos e serviços. * Fatores críticos de sucesso do setor dos Museus e do Património em Portugal. * Organismos internacionais do setor dos Museus e do Património. * Organismos nacionais e locais do setor dos Museus e do Património. * Organização e divisão funcional do setor dos Museus e do Património. * Comunicação e relacionamento interpessoal. * Legislação da atividade. | * Identificar a evolução e a influência socioeconómica do setor dos Museus e do Património. * Compreender as novas tendências do setor dos Museus e do Património. * Compreender o setor dos Museus e do Património a nível nacional e internacional. * Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva. * Aplicar técnicas de interação orais e escritas. * Informar acerca dos organismos nacionais e internacionais do setor dos Museus e do Património. * Informar acerca da função das diferentes entidades nacionais, regionais e locais relacionadas com o setor dos Museus e do Património. * Diferenciar a estrutura, organização e divisão funcional setor dos Museus e do Património. * Distinguir a organização funcional setor dos Museus e do Património. * Informar sobre as diferentes atividades setor dos Museus e do Património. * Interpretar legislação relativa ao setor dos Museus e do Património. | * Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. * Proatividade. * Empenho. * Sentido crítico. * Empatia. * Escuta ativa. * Assertividade na comunicação. |

**Critérios de Desempenho**

*Prestar informação sobre o setor dos Museus e do Património:*

CD 1. Contextualizando a sua evolução histórica, os principais marcos de desenvolvimento e o aparecimento de produtos e serviços em expansão.

CD2. Adequando a comunicação ao tipo e à solicitação do interlocutor

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Dispositivo eletrónico com acesso à internet.
* Relatórios de atividade setorial.
* Documentação técnica sobre o setor.
* Legislação reguladora do setor dos Museus e do Património.
* Exemplos de produtos/serviços inovadores

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0001** | **Fotografar objetos para documentação visual e efetuar o tratamento de imagem analógica** |
| UFCD 0000/0000 |  |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Selecionar equipamentos adequados ao meio ambiente  R2. Utilizar técnicas básicas de fotografia analógica  R3. Efetuar a revelação e tratamento das fotografias  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * O equipamento fotográfico: câmaras fotográficas, objetivas… * Noções fundamentais da linguagem fotográfica * Técnicas básicas de fotografia analógica * Técnicas de fotografia analógica de objetos para documentação visual * O laboratório: normas de segurança, equipamentos e acessórios * Técnicas básicas de revelação * Técnicas de acabamento e apresentação | * Enumerar diferentes tipos de equipamento fotográfico * Identificar noções fundamentais da linguagem fotográfica * Aplicar técnicas básicas de fotografia em diferentes cenários * Aplicar técnicas de fotografia de objetos para documentação visual * Identificar os principais equipamentos e acessórios num laboratório preto e branco * Aplicar técnicas básicas de revelação * Aplicar técnicas básicas de acabamento e apresentação de imagens | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Autoconfiança * Autonomia no âmbito das suas funções * Responsabilidade pelas suas ações * Resistência ao stress * Sentido critico |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Identificando os principais equipamentos

CD2. Aplicando técnicas de fotografia analógica

CD3. Aplicando processo de revelação

CD4.

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos, catálogos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Legislação e regulamentos
* Máquina fotográfica
* Equipamento de laboratório
* Sistema informático

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0002** | Atender e efetuar a venda em espaços culturais |
| UFCD 0000/0000 |  |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Acolher o cliente e auscultar as suas necessidades  R2. Apresentar e esclarecer sobre os produtos e/ou serviços comercializados  R3. Embalar e faturar os produtos e/ou serviços adquiridos  R4. Realizar o fecho da venda | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Técnicas de atendimento presencial * Serviços e produtos comercializados na entidade * Normas e regulamentos aplicáveis à comercialização dos produtos e serviços * Normas e regulamentos de comércio eletrónico * Vendas * Sistema informático do serviço comercial * Plataformas de venda online e outros canais online * Técnicas de acondicionamento e embalagem de mercadorias * Normas e regulamentos do transporte de mercadorias * Legislação e regulamentos de faturação de produtos e serviços * Normas contabilísticas aplicáveis às vendas de produtos e serviços (emissão de faturas/recibos, notas de encomenda, outros * Sistema informático de faturação | * Identificar as fases de atendimento presencial ao cliente * Aplicar técnicas de atendimento presencial * Analisar documentação sobre os serviços e produtos comercializados * Aplicar normas e regulamentos aplicáveis à venda e comercialização de produtos e serviços * Aplicar normas e procedimentos relativos ao atendimento ao cliente através de plataformas digitais e outros canais online * Analisar as fases da venda * Consultar e extrair informações do sistema informático * Utilizar as funcionalidades de comunicação e interação das plataformas digitais e outros canais online * Selecionar e aplicar técnicas de embalagem e acondicionamento * Analisar normas e regulamentos de transporte de mercadorias * Analisar legislação e regulamentos de faturação de produtos e serviços * Aplicar procedimentos de emissão de faturas e outros documentos contabilísticos * Selecionar e utilizar as funcionalidades do sistema informático de faturação | * Empatia * Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal * Escuta ativa * Assertividade na comunicação * Demonstrar interesse pelo utilizador e respeito pela sua individualidade * Cuidado com a imagem e postura profissional |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando as regras gerais de atendimento presencial e o protocolo definido internamente

CD2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente

CD3. Considerando as especificidades do produto e o processo de transporte

CD4. Cumprindo as normas de contabilidade e faturação em vigor

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Legislação e regulamentos
* Documentação técnica sobre os produtos e serviços comercializados
* Sistema informático

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0003** | **Aplicar instrumentos para avaliar e monitorizar a satisfação dos visitantes de espaços culturais** |
| UFCD 0000/0000 |  |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Recolher informação para avaliar a satisfação do visitante com a prestação do serviço  R2. Analisar estatísticas de satisfação e de utilização dos recursos  R3. Tratar informação recolhida de acordo com orientações  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Ferramentas para recolha de informação sobre avaliação da satisfação do cliente (o inquérito por questionário) * Análise estatística e tratamento de dados de avaliação da satisfação do cliente * Medidas e indicadores de desempenho da utilização dos serviços * Pontos fortes e fracos de um produto ou serviço * Instrumentos de gestão do processo de avaliação * Boas práticas de avaliação do desempenho em museus e galerias * Sistema informático do serviço | * Aplicar os procedimentos gerais e internos para a avaliação da satisfação do cliente * Selecionar métodos e técnicas de recolha de informação sobre satisfação dos utilizadores * Aplicar métodos simples de análise estatística * Aplicar métodos e técnicas de contabilização da utilização dos serviços * Identificar pontos fortes e fracos da organização e produtos/serviços * Elaborar propostas de melhoria para uma área funcional de um museu/ galeria * Utilizar as funcionalidades do sistema informático | * Rigor no cumprimento das normas e procedimentos * Empatia * Responsabilidade pelas suas ações * Sentido crítico * Cooperação com a equipa. * Sentido de organização |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando os procedimentos internos para a avaliação da qualidade do serviço ao visitante

CD2. Aplicando instrumentos de recolha de informação sobre a satisfação

CD3. Identificando ações de melhoria

CD4. Respeitando orientações superiores

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Legislação e regulamentos
* Sistema informático

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0004** | **Acompanhar atividades de eventos em espaços culturais** |
| UFCD 0000/0000 |  |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Implementar as etapas do planeamento e gestão do projeto de organização de atividades de eventos  R2. Assegurar a organização administrativa e logística das atividades de eventos  R3.  R4. | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Enquadramento do planeamento de projetos de organização de eventos * Etapas de planeamento de projetos de organização de eventos * Boas práticas na organização de eventos * Diferentes tipos de recursos necessários para a organização de eventos * Caraterísticas específicas do evento * Técnicas de comunicação oral e escrita * Conteúdos do contrato de prestação de serviços celebrado com o(s) cliente(s) * Técnicas administrativas * Caraterísticas dos espaços e das instalações * Normas de segurança dos recursos, materiais e instalações * Técnicas de gestão do espaço e de recursos e materiais * Registo e credenciais dos/as participantes – segmentos de clientes e suas necessidades especificas, documentos de suporte, gestão documental | * identificar os desafios do planeamento de projetos de organização de eventos * Identificar as etapas de planeamento de projetos de organização de eventos * Analisar boas práticas na organização de eventos * Identificar e analisar os diferentes tipos de recursos necessários para a organização de eventos * Interpretar as necessidades especificas e características do plano de atividades * Aplicar técnicas de comunicação oral e escrita com os participantes * Interpretar as caraterísticas e condições de aquisição de serviços de organização de eventos * Aplicar técnicas administrativas * Aplicar técnicas de acompanhamento da preparação, montagem e utilização dos equipamentos * Aplicar procedimentos de emissão e distribuição da documentação necessárias aos participantes | * Responsabilidade pelas suas ações * Sentido crítico * Cooperação com a equipa * Empatia * Orientação para o resultado * Capacidade de comunicação |

**Critérios de Desempenho**

*(designação da UC)*:

CD1. Respeitando as orientações superiores e as condições definidas

CD2. Cumprindo os procedimentos internos de planificação previstos

CD3. Considerando a exigência técnica da atividade de evento

CD4. Respeitando as normas da qualidade e de segurança

CD5.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Livros, artigos e publicações especializadas
* Procedimentos e normas
* Sistema informático
* Normas de segurança e qualidade

**Observações**

|  |  |
| --- | --- |
| **UC 0000/0005** | **Acolher e esclarecer visitantes com necessidades especiais** |
| UFCD 0000/0000 |  |

**Pontos de Crédito:** 4,5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Realizações** | | |
| R1. Avaliar os tipos de limitações/necessidades especiais dos visitantes  R2. Diagnosticar e responder às necessidades em termos de acessibilidade e de atendimento inclusivo  R3. Orientar os visitantes com limitações e necessidades especiais | | |
| **Conhecimentos** | **Aptidões** | **Atitudes** |
| * Acessibilidade e inclusão, Deficiência, incapacidade e diversidade humana – conceitos * Estratégias nacionais e internacionais: Estratégia Europeia para os Direitos das Pessoas com Deficiência, Estratégia Nacional da Inclusão das Pessoas com Deficiência, Estratégia Nacional de Promoção da Acessibilidade e Inclusão dos Museus, Monumentos e Palácios * Enquadramento normativo relacionado com a Inclusão das Pessoas com Deficiência * Públicos-alvo - diferentes necessidades especiais * Direitos das pessoas com limitações - pessoas com deficiência ou diversidade funcional, pessoas com limitações e necessidades especiais. * Diferenças individuais e condutas de cidadania. * Tipos de limitações e necessidades especiais dos visitantes - limitações motoras, visuais, auditivas e cognitivas. * Tipos de limitações inerentes ao envelhecimento e a outras condições físicas ou gerais de saúde - pessoas grávidas, pais com crianças pequenas, pessoas com caraterísticas físicas excecionais, pessoas com sequelas de diversas patologias, pessoas com alergias e intolerâncias alimentares. * Requisitos de atendimento e serviço direcionados para cada tipo de necessidade especial e de limitação. * Técnicas de ajuda pessoal direcionadas para cada tipo de necessidade especial e de limitação. * Produtos e meios de apoio para cada tipo de necessidade especial e de limitação - ajudas técnicas | * Identificar e distinguir os conceitos * Reconhecer a relevância da Acessibilidade e Inclusão das Pessoas com Deficiência * Interpretar legislação aplicável * Distinguir as diferentes necessidades especiais dos visitantes * Identificar os requisitos específicos dos diversos estabelecimentos em termos de acessibilidades * Conceder prioridade no atendimento ao cliente * Adaptar o comportamento e a atitude à tipologia de limitação dos visitantes. * Comunicar com os visitantes com limitações e necessidades especiais. * Utilizar meios alternativos de comunicação para a prestação de informação. * Selecionar produtos e meios de apoio para cada tipo de necessidade especial e de limitação. * Aplicar as técnicas de serviço às necessidades e limitações do cliente. | * Responsabilidade pelas suas ações. * Autonomia no âmbito das suas funções. * Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. * Escuta ativa. * Empatia. * Assertividade na comunicação. * Respeito pela privacidade do cliente. * Disponibilidade para auxiliar. * Proatividade. * Empenho. * Autonomia. * Sentido crítico. |

**Critérios de Desempenho**

CD1. Relacionando o tipo de limitação ou necessidade especial dos visitantes com os respetivos produtos e meios de apoio.

CD2. Adequando o atendimento ao tipo de limitação ou necessidade especial dos utilizadores.

CD3.

**Contexto (exemplos de uso da competência)**

* Setor Público
* Museus
* Galerias

**Recursos**

* Dispositivo eletrónico com acesso à internet.
* Legislação normativa europeia e nacional.
* Documentação sobre produtos de apoio ao cliente com necessidades especiais.
* Produtos, meios de apoio e ajudas técnicas

**Observações**

1. Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas de uma qualificação desenhada em termos de resultados de aprendizagem. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC comuns a duas ou mais qualificações desenhadas em termos de resultados de aprendizagem. [↑](#footnote-ref-1)
2. Poderão ser selecionadas 10% de UC transversais de entre o leque definido (20% a 30%) de UC opcionais. [↑](#footnote-ref-2)
3. Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas de uma qualificação desenhada em termos de resultados de aprendizagem. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC comuns a duas ou mais qualificações desenhadas em termos de resultados de aprendizagem. [↑](#footnote-ref-3)