

DESCRITIVO TÉCNICO

ANIMAÇÃO E INFORMAÇÃO TURÍSTICA

Profissão P26

CLUSTER

Serviços Sociais,
Pessoais e Turismo

TÍTULO

WorldSkills Portugal - **Descritivo Técnico** da Competição de **Animação e informação turística**

PROMOTOR E CONCETOR

Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. - Departamento de Formação Profissional
R. de Xabregas, 52, 1900-003 Lisboa
Tel: (+351) 215803000
Website: www.iefp.pt
<https://worldskillsportugal.iefp.pt>
Facebook: www.facebook.com/WorldskillsPortugal

APROVAÇÃO

- Ana Elisa - WorldSkills Portugal | Delegado Oficial
- Gustavo Seia – Coordenador do Núcleo da WorldSkills Portugal

CONCEÇÃO METODOLÓGICA E COORDENAÇÃO GERAL

- Vasco Vaz - Delegado Técnico da WorldSkills Portugal

EQUIPA TÉCNICA/CONCETORES

- Joaquim Nogueiro - Delegado Técnico Assistente da WorldSkills Portugal
- Rui Parente
- José Bento - Skills Advisor da WorldSkills Portugal
- Débora Marciano- Presidente de Júri da WorldSkills Portugal

Nos termos do Regulamento em vigor, este Descritivo Técnico está aprovado pela *Worldskills Portugal*.

[palavras com aplicação em género devem aplicar-se automaticamente também ao outro]

CLUSTER/ÁREA DE ATIVIDADE: **TURISMO E LAZER**

Correspondência com referenciais	<ul style="list-style-type: none">• 81203 Técnicas de Informação e Animação Turística (Nível 4 de Qualificação do CNQ)
----------------------------------	--

OBSERVAÇÕES

Portugal, através do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP), é membro fundador da *WorldSkills Internacional* (WSI) e da *WorldSkills Europe* (WSE), estando representado nos Comitês Estratégicos e Técnicos das referidas Organizações. Cabe ao IEFP a promoção, organização e realização de todas as atividades relacionadas com os Campeonatos das Profissões.

O Descritivo Técnico é o instrumento que elenca as condições de desenvolvimento da competição contextualizada no âmbito de uma determinada profissão.

Índice

1 INTRODUÇÃO	3
1.1 ENQUADRAMENTO.....	3
1.2 RELEVÂNCIA E SIGNIFICADO DO PRESENTE DESCRITIVO TÉCNICO (DT).....	3
1.3 DOCUMENTOS ASSOCIADOS AO DESENVOLVIMENTO DO DT.....	3
2 REFERENCIAL DE EMPREGO	4
2.1 DESIGNAÇÃO E DESCRIÇÃO DA PROFISSÃO.....	4
2.2 ATIVIDADES OPERACIONAIS.....	4
2.3 PRINCIPAIS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS.....	5
2.4 ÁREAS DE COMPETÊNCIAS vs UNIDADES DE COMPETÊNCIA.....	6
2.5 DESCRIÇÃO DAS ÁREAS E UNIDADES DE COMPETÊNCIA.....	7
2.6 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO.....	13
2.7 MATRIZ DA PROVA-TIPO.....	13
2.8 RELAÇÃO ENTRE OS MÓDULOS E ÁREAS DE COMPETÊNCIA.....	14
2.9 QUADRO RESUMO: ÁREAS/UNIDADES DE COMPETÊNCIA vs MÓDULO.....	15
3 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	16
3.1 Provas.....	16
3.1.1 FASES DO CAMPEONATO.....	16
3.1.2 PROVA DE PRÉ-SELEÇÃO.....	16
3.1.3 Fase REGIONAL.....	17
3.1.3.1 Fase 1 Regional.....	17
3.1.3.2 Fase 2 Regional.....	17
3.1.4 PROVA NACIONAL.....	18
3.1.5 FORMATO/ESTRUTURA DA PROVA.....	19
3.1.6 DESENVOLVIMENTO DA PROVA.....	21
3.1.7 RESUMO DAS FASES DE PRÉ-SELEÇÃO, REGIONAL E NACIONAL.....	22
3.2 Procedimentos de avaliação.....	22
3.2.1 FICHA DE AVALIAÇÃO.....	22
3.2.2 RELAÇÃO ENTRE OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E MÓDULOS DE COMPETIÇÃO.....	24
3.2.3 PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DE AVALIAÇÃO.....	24
4 REQUISITOS DE SEGURANÇA	26
4.1 GERAIS.....	26
4.2 ESPECÍFICOS.....	26
A definir de acordo com as atividades a desenvolver	26
5 ANEXOS	27

1 INTRODUÇÃO

1.1 ENQUADRAMENTO

PROFISSÃO: ANIMAÇÃO E INFORMAÇÃO TURÍSTICA

Natureza da competição:

Individual

Aplicação:

Preparação e organização das provas de avaliação de desempenho profissional do SkillsPortugal;

Como referência a outros eventos associados à preparação e organização de provas de desempenho profissional, como por exemplo as previstas no âmbito da formação profissional.

Condições de participação no campeonato das profissões:

≤ 29 anos (a 31 de dezembro de 2026)

Experiência: Informação e Animação Turística

1.2 RELEVÂNCIA E SIGNIFICADO DO PRESENTE DESCRITIVO TÉCNICO (DT)

Nos termos previsto no Artigo 25º, nº 3, do Regulamento Geral e do Artº 17 do Regulamento do Campeonato das Profissões, o presente Descritivo Técnico (DT) é o instrumento de harmonização das condições técnicas de desenvolvimento do campeonato das profissões a nível local, regional e nacional, para a profissão de **Animador Turístico** constituindo-se como um guia para a preparação dos jovens e formadores para os campeonatos, para a elaboração e organização das provas e própria qualidade do campeonato e da formação profissional.

1.3 DOCUMENTOS ASSOCIADOS AO DESENVOLVIMENTO DO DT

O presente DT foi elaborado na base dos padrões definidos a nível nacional e internacional, aconselhando-se a consulta dos seguintes instrumentos:

- *WorldSkills International* – O que fazemos
<https://worldskills.org/what/>
- WorldSkills Portugal - Regulamento do Campeonato das Profissões
[Campeonatos das Profissões | Worldskills Portugal \(iefp.pt\)](#)
[REGULAMENTO-WSP-CAMPEONATO-NACIONAL-VersaoFinal-out23.pdf \(iefp.pt\)](#)
- *WorldSkills International* - Quadro das Normas de Especificação
<https://worldskills.org/what/projects/wsss/>
- Catálogo Nacional de Qualificações - Perfil profissional e de formação
- <https://catalogo.anqep.gov.pt/qualificacoesDetalhe/7338>
- *WorldSkills International* - Recursos *on-line*
<https://worldskills.org/skills/>

2 REFERENCIAL DE EMPREGO

2.1 DESIGNAÇÃO E DESCRIÇÃO DA PROFISSÃO

Designação da atividade

Técnico/a de Informação e Animação Turística

Descrição Geral da Atividade Profissional

O/A **Técnico/a de Informação e Animação Turística** é o/a profissional que, considerando o planeamento estratégico da atividade, a oferta turística de base, os recursos turísticos disponíveis e as características e motivações dos clientes, recebe e informa o cliente e promove produtos turísticos da empresa e/ou região, planeia, organiza e dinamiza atividades de animação em contexto turístico,

O perfil do/a Técnico/a de Informação e Animação Turística é de um/a profissional versátil e integralmente preparado para lidar com diversos aspetos do setor turístico. A formação é direcionada para o planeamento e organização de produtos e serviços turísticos, incluindo a promoção e venda dos mesmos, além do atendimento e receção de clientes. Um ponto forte é a capacidade de dinamizar e conduzir atividades de animação em diferentes contextos turísticos, como lúdicos, culturais e desportivos.

Os/as técnicos/as são treinados para trabalhar de forma estratégica, considerando a oferta turística e as características dos clientes para promover produtos e destinos. Eles planeiam e organizam atividades de animação, procurando melhorar a qualidade e atratividade dos serviços turísticos oferecidos. Entre as competências desenvolvidas estão a capacidade de oferecer informações precisas sobre destinos, a habilidade de promover e vender eficientemente produtos turísticos, e a competência em criar e gerir atividades de entretenimento que enriqueçam a experiência turística.

Essencialmente, o técnico de informação e animação turística atua como um elo crítico entre os destinos turísticos e os visitantes, desempenhando um papel fundamental em garantir que as experiências dos clientes sejam memoráveis e que contribuam para a sustentabilidade do setor turístico. A formação abrange uma ampla gama de habilidades, desde a comunicação eficaz em múltiplas línguas até a gestão de segurança e saúde no trabalho, preparando os profissionais para uma variedade de desafios no ambiente de trabalho

2.2 ATIVIDADES OPERACIONAIS

No âmbito da sua atividade profissional, o/a **Técnico/a de Informação e Animação Turística** desenvolve as seguintes atividades operacionais:

1. Aplicar as técnicas de planificação do serviço de informação e promoção turística.
2. Aplicar as técnicas de planificação de atividades de animação turística.
3. Identificar as tendências de evolução de tipos e segmentos de turismo, bem como, de novos produtos e serviços turísticos e de novos programas de animação turística.
4. Aplicar os métodos de recolha de informação turística de carácter geral, histórico e cultural.
5. Identificar as motivações e interesses dos clientes.
6. Aplicar os métodos de promoção e comercialização dos produtos e serviços turísticos.
7. Aplicar métodos de elaboração de programas de animação turística.
8. Aplicar os métodos de execução de orçamentos.
9. Aplicar as técnicas de atendimento e receção de clientes.
10. Aplicar as técnicas de venda e de negociação.

11. Aplicar os procedimentos para efetuar as operações de reservas dos produtos e serviços turísticos.
12. Utilizar os meios informáticos aplicados à atividade turística.
13. Aplicar os procedimentos para a emissão de bilhetes, *vouchers* e outra documentação.
14. Aplicar os procedimentos para efetuar a faturação dos produtos e serviços turísticos.
15. Aplicar os procedimentos para efetuar a prestação de assistência aos clientes.
16. Aplicar os procedimentos de resposta a situações anómalas na prestação do serviço turístico.
17. Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.
18. Aplicar as técnicas de condução de *briefings*.
19. Aplicar técnicas e os instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades de animação turística desenvolvidas.
20. Utilizar a documentação técnica respeitante ao registo da atividade desenvolvida.
21. Aplicar as normas de segurança e saúde respeitantes à atividade profissional.
22. Aplicar as normas e os procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade.

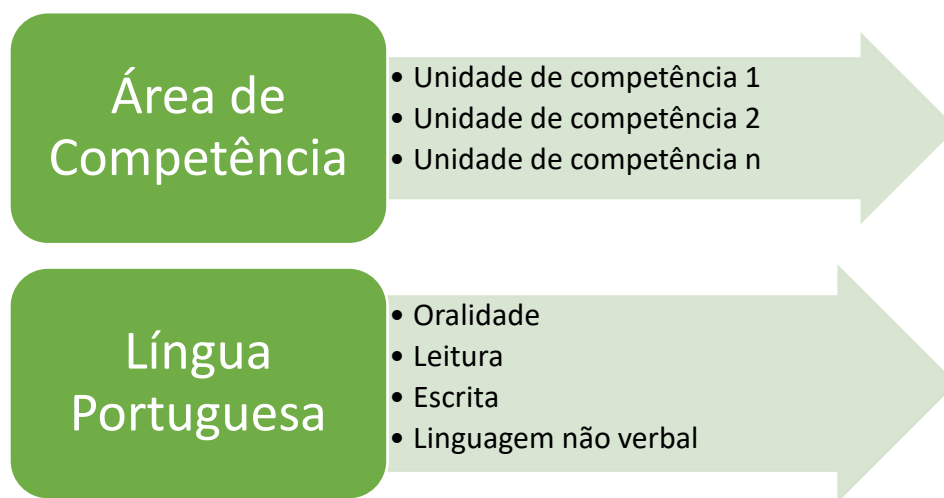
2.3 PRINCIPAIS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS

Com base nas atividades operacionais relacionadas com a profissão foram elencadas as diversas competências. Destas, foram escolhidas as oito áreas de competências mais preponderantes, tendo em consideração a complexidade da atividade e a sua importância para a profissão.

Áreas de competência		Peso relativo %
1	PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	5
2	COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO	15
3	ATENDIMENTO E RECEÇÃO DO CLIENTE	10
4	INFORMAÇÃO, PROMOÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS	10
5	PLANEAMENTO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO EM CONTEXTO TURÍSTICO	20
6	APLICAÇÃO DAS TÉCNICAS DE CONDUÇÃO DE <i>BRIEFINGS</i>	10
7	DINAMIZAÇÃO E CONDUÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO EM CONTEXTO TURÍSTICO	20
8	AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA.	10
Total		100

2.4 AREAS DE COMPETÊNCIAS vs UNIDADES DE COMPETÊNCIA

No seguinte diagrama apresenta-se a relação que existe entre áreas e unidades de competência. Enquanto a área de competência demonstra um saber fundamental de uma determinada profissão, a unidade de competência demonstra uma das muitas partes operacionais relacionadas com a área de competência.



2.5 DESCRIÇÃO DAS ÁREAS E UNIDADES DE COMPETÊNCIA

Área funcional: PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	Importância relativa (%)
PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	10 %

Os concorrentes **terão de conhecer e compreender:**

- os serviços e facilidades oferecidas pela empresa e as suas tarifas;
- os requisitos legais da empresa sobre o check-in, saúde e segurança, discriminação, propriedade do cliente;
- o comportamento do hóspede, a venda de bens e serviços, a proteção de dados;
- tipos de clientes possíveis nas atividades de animação;
- as atividades disponíveis para pessoas portadoras de necessidades especiais;
- compreender os processos envolvidos na organização de atividades de animação turísticas;

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- assegurar que a área de receção está com boa apresentação em termos de higiene, aparência, sinalização;
- manter a privacidade dos clientes;
- aplicar a legislação relativa à venda de serviços;
- organizar o trabalho de forma eficaz;
- lidar eficazmente com situações inesperadas.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA

- planeamento e organização: apresentação profissional
- planeamento e organização: identificação e organização dos vários documentos (ficha de cliente, programas, formulários)
- planeamento e organização: garantia da funcionalidade da receção
- planeamento e organização: garantia das regras de segurança no trabalho

Área funcional: COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO	Importância relativa (%)
COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO	15 %

Os concorrentes **terão de conhecer e compreender:**

- política da empresa sobre o uniforme e a aparência pessoal;
- importância da apresentação pessoal;
- importância do atendimento para criar uma (boa) primeira impressão;
- procedimentos e orientações para a comunicação com os clientes;
- barreiras à comunicação eficaz e saber como superá-las;
- comunicação entre departamentos;
- informação cultural, histórica e turística para a área local;
- importância de uma comunicação eficaz com os clientes;
- ligações entre todos os intervenientes do serviço prestado;

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal no atendimento;
- identificar a informação relevante sobre programas e atividades de animação;
- selecionar os suportes de comunicação adequados aos clientes;
- aplicar métodos e técnicas de promoção e negociação de produtos e serviços turísticos;
- aplicar os procedimentos de registo em base de dados.

Área funcional: COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO

Importância
relativa (%)

UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

- comunicação e relacionamento: técnicas de receção, atendimento e comunicação;
- comunicação e relacionamento: saber manter a privacidade dos hóspedes;
- comunicação e relacionamento: relacionamento interpessoal;
- comunicação e relacionamento: operar telecomunicações;
- comunicação e relacionamento: agir e comunicar corretamente;
- comunicação e relacionamento: ir de encontro às necessidades dos clientes

Área funcional: ATENDIMENTO E RECEÇÃO DO CLIENTE

Importância
relativa
(10%)

ATENDIMENTO E RECEÇÃO DO CLIENTE

10%

Os concorrentes **terão de conhecer e compreender:**

- procedimentos de boas-vindas do cliente;
- informações sobre características do produto e /ou serviço;
- o tipo e variedade de tarifas;
- confirmação de reservas;
- política de sinalização e cancelamentos de serviços;
- formalização de documentação utilizada relativa a reservas;
- serviços adicionais e complementares;
- campanhas promocionais.

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- identificar e aplicar as técnicas de atendimento aos clientes, em línguas estrangeiras;
- receber uma reserva individual, por telefone, por e-mail;
- receber reservas de grupos por telefone, por e-mail;
- receber reservas através de agentes autorizados;
- aceitar alterações nas reservas;
- pedir e receber sinalizações de acordo com a política da empresa;
- registar o pedido de serviços adicionais e complementares;
- realizar uma ficha de cliente recorrendo a um modelo proposto.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

- procedimentos de reserva de serviços e atividades: receber reserva
- procedimentos de reserva de serviços e atividades: registo de reserva
- procedimentos de reserva de serviços e atividades: aceitar alterações de reserva
- procedimentos de reserva de serviços e atividades: solicitar garantia de reserva

Área funcional: INFORMAÇÃO, PROMOÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS	Importância relativa (10%)
INFORMAÇÃO, PROMOÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS	10%

Os concorrentes **terão de conhecer e compreender:**

- Oferta, recursos e atrações turísticas disponíveis no local/região;
- prestar informação e promover turisticamente o país e a região;
- vender produtos e serviços turísticos principais e complementares;
- técnicas de negociação e venda;
- orçamentação de produtos e serviços turísticos;
- proceder a reserva de produtos e serviços turísticos.

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- identificar e aplicar protocolos de acordo com a situação e tipo de cliente;
- identificar e aplicar as técnicas de comunicação com clientes;
- prestar informação, aconselhar e promover a região e o mercado turístico de Portugal;
- aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua portuguesa, inglesa e numa segunda língua estrangeira;
- Identificar e aplicar técnicas de negociação e venda de serviços;
- orçamentar um produto/serviço turístico;
- efetuar reservas de produtos e serviços turísticos de acordo com os pedidos dos clientes e emitir bilhetes e vouchers;
- Interpretar e aplicar os procedimentos, as normas e a legislação respeitantes a alterações e cancelamentos.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

- Informação, promoção e comercialização dos produtos e serviços turísticos: recolha de informação da região onde decorrem as atividades
- Informação, promoção e comercialização dos produtos e serviços turísticos: promoção da região
- Informação, promoção e comercialização dos produtos e serviços turísticos: orçamentação
- Informação, promoção e comercialização dos produtos e serviços turísticos: comercialização do serviço/atividades
- Informação, promoção e comercialização dos produtos e serviços turísticos: elaboração de voucher

Área funcional: PLANEAMENTO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO EM CONTEXTO TURÍSTICO	Importância relativa (20%)
PLANEAMENTO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO EM CONTEXTO TURÍSTICO	20%

Os concorrentes **terão de conhecer e compreender:**

- Ser capaz de conceber programas turísticos apelativos e diversificados, às necessidades e interesses dos diferentes tipos de público-alvo, considerando fatores como sazonalidade, recursos disponíveis e sustentabilidade;
- Elaborar os planos de atividade de animação turística que integrem uma variedade de experiências de atividades lúdicas, culturais e desportivas, garantindo uma oferta atrativa e segura para os clientes;
- Identificar a gestão de recursos necessários para a realização das atividades de animação turística;
- gestão de tempo;
- normas de utilização do material;
- regulamento;
- adaptação do programa a diferentes públicos: crianças, seniores, pessoas com necessidades especiais.

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- aplicar os procedimentos de elaboração de um programa de animação turística;
- selecionar as atividades de animação de acordo com as características do público-alvo e especificações no caso de pessoas portadoras de necessidades especiais;
- aplicar técnicas de estimativa de recursos necessários para a realização do programa;
- esboçar a ficha técnica de atividades de animação turística;
- elaborar regulamento das atividades;
- planeamento de tabela de animação;
- oferta de atividades paralelas;
- elaborar normas de segurança.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

- Planeamento de atividades de animação em contexto turístico: organizar programas
- Planeamento de atividades de animação em contexto turístico: elaborar tabela de recursos
- Planeamento de atividades de animação em contexto turístico: elaborar fichas técnicas atividades
- Planeamento de atividades de animação em contexto turístico: elaborar regulamentos
- Planeamento de atividades de animação em contexto turístico: elaborar normas de segurança

Área funcional: APLICAÇÃO DAS TÉCNICAS DE BRIEFING	Importância relativa (%)
APLICAÇÃO DAS TÉCNICAS DE BRIEFING	10%

Os concorrentes **terão de conhecer e compreender:**

- os procedimentos necessários para a realização de um briefing;
- como elaborar a recolha da informação necessária para a realização do briefing;
- como sintetizar a informação para comunicar no briefing.

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- realizar procedimentos gerais de condução de um briefing: informações relativas às atividades, aos meios, instalações a utilizar e normas de segurança aplicáveis;
- tipo de participação prevista;
- imprevistos e formas de atuação;
- procedimentos de segurança a adotar.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

- aplicação das técnicas de briefing: elaboração
- aplicação das técnicas de briefing: condução

Área funcional: DINAMIZAÇÃO E CONDUÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO EM CONTEXTO TURÍSTICO	Importância relativa (%)
DINAMIZAÇÃO E CONDUÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO EM CONTEXTO TURÍSTICO	20%

Os concorrentes **terão de conhecer e compreender:**

- aplicação de técnicas de animação;
- organização das atividades e participantes;
- gestão do tempo e espaço previsto para a animação;
- informação e demonstração dos objetivos e regras das atividades;
- regras de segurança;
- técnicas de gestão de tempo;
- técnicas de gestão de conflitos;
- imprevistos ou contingências.

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- interpretar e descrever de forma clara e detalhada as regras de funcionamento das atividades;
- aplicar técnicas de organização, dinamização e motivação de grupos;
- aplicar técnicas de demonstração do desenvolvimento das animações;
- executar atividades de animação turística, aplicando técnicas adequadas a diferentes contextos e a públicos diversificados;
- aplicar técnicas de gestão de tempo
- aplicar técnicas de animação.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

- dinamização e condução de atividades de animação em contexto turístico: planeamento de atividades
- dinamização e condução de atividades de animação em contexto turístico: dinamização de atividades
- dinamização e condução de atividades de animação em contexto turístico: gestão de conflitos e /ou imprevistos

Área funcional: CONCLUSÃO E AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO	Importância relativa (10%)
CONCLUSÃO E AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO	10%

Os concorrentes **terão de conhecer e compreender:**

- interpretar os critérios de êxito e de avaliação previstos;
- aplicar técnicas de recolha de informação de apoio à avaliação de atividades;
- avaliação do desenvolvimento e dos resultados das atividades;
- instrumentos e procedimentos de avaliação;
- critérios de êxito e de avaliação;
- mecanismos de avaliação da qualidade das atividades e do serviço prestado;
- princípios subjacentes à gestão de conflitos.

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- estabelecer critérios de avaliação;
- realizar as grelhas de avaliação para as diferentes atividades;
- elaborar um suporte de avaliação (questionário ou outro);
- arrumação dos materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento das atividades;
- tratar de reclamações quando necessário.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

- conclusão e avaliação das atividades de animação: realização dos materiais de avaliação
- conclusão e avaliação das atividades de animação: arrumação do posto de trabalho
- conclusão e avaliação das atividades de animação: feedback das atividades pelo cliente
- conclusão e avaliação das atividades de animação: tratar de reclamações

2.6 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Existe uma relação direta entre área de competência e critério de avaliação. Da mesma forma, as unidades de competências correspondem aos subcritérios de avaliação. Decorrente da análise do perfil de emprego, ponderadas as importâncias relativas das diversas áreas de competência, os critérios de avaliação e a respetiva notação para esta prova em concreto são as constantes do quadro seguinte:

Critérios de Avaliação		Ponderação %
A	PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	5
B	COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO	15
C	ATENDIMENTO E RECEÇÃO DO CLIENTE	10
D	INFORMAÇÃO, PROMOÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS	10
E	PLANEAMENTO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO EM CONTEXTO TURÍSTICO	20
F	APLICAÇÃO DAS TÉCNICAS DE CONDUÇÃO DE <i>BRIEFINGS</i>	10
G	DINAMIZAÇÃO E CONDUÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO EM CONTEXTO TURÍSTICO	20
H	CONCLUSÃO E AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO	10
Total		100

2.7 MATRIZ DA PROVA-TIPO

Para efeito de aferição das competências e de avaliação do desempenho profissional, o/a concorrente terá de solucionar um problema concreto do mercado de trabalho, associado à atividade de gestão de informação e animação turística.

A estrutura do projeto (Prova) a desenvolver, de acordo com especificações técnicas pré-estabelecidas, deverá assentar em seis áreas de atividade (módulos):

1. Atendimento;
2. Informações turísticas e pedidos;
3. Planeamento de atividades;
4. Condução de briefings;
5. Dinamização de atividades;
6. Avaliação

2.8 RELAÇÃO ENTRE OS MÓDULOS E ÁREAS DE COMPETÊNCIA

A relação entre os critérios de avaliação e os módulos de competição são as descritas no quadro seguinte:

Áreas de competência		Módulos da competição					
		1 - Atendimento	2 - Informações turísticas e pedidos	3 - Planeamento de atividades	4 - Condução de briefings	5 - Dinamização de atividades	6 - Avaliação de atividades
1	Planeamento e organização	X	X	X	X	X	X
2	Comunicação e Relacionamento interpessoal	X	X	X	X	X	X
3	Atendimento e receção	X	X				
4	Informação, promoção e comercialização	X	X				
5	Planeamento de atividades	X	X	X			
6	Aplicar técnicas de Briefing				X	X	
7	Dinamização de atividades			X	X	X	
8	Conclusão e avaliação das atividades			X	X	X	X

3 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

3.1 Provas

3.1.1 FASES DO CAMPEONATO

Os candidatos à participação no campeonato nacional têm de superar duas provas prévias ao campeonato nacional. Estas provas têm dificuldade crescente e pretendem trazer um processo de filtro e de afinação das competências dos candidatos.



3.1.2 PROVA DE PRÉ-SELEÇÃO

A prova de pré-seleção tem como objetivo apoiar as entidades formadoras inscritas a selecionar o seu melhor concorrente em cada profissão, de acordo com as prescrições técnicas definidas neste documento.

Duração	1 dia (6 horas)
Local de realização	Nas instalações das entidades participantes
Conceção	Presidente de Júri
Competências Testadas	Para esta prova vão ser testadas as seguintes competências (áreas, unidades): apresentação e comunicação profissional, atendimento e receção do cliente e informação, promoção e comercialização dos produtos e serviços turísticos
Modulo (s) Realizados	Vão ser constituintes desta prova os módulos: Atendimento e informações turísticas e pedidos
Descrição sumária da prova	O candidato terá de realizar um atendimento e prestar informações acerca de uma região
Recursos	Para um correto desenvolvimento da prova deverá a entidade / concorrente providenciar os seguintes recursos: balcão, material de escritório e material promocional da região

3.1.3 Fase REGIONAL

3.1.3.1 Fase 1 Regional

É necessário aplicar ao melhor concorrente de todas as entidades inscritas numa profissão.

Duração	1 dia (6 horas)
Local de realização	Em local a definir pela organização dentro de cada região.
Conceção	Presidente de Júri
Competências Testadas	Para esta prova vão ser testadas as seguintes competências (áreas, unidades): apresentação e comunicação profissional, atendimento telefónico, atendimento presencial, promoção e comercialização dos produtos e serviços turísticos.
Modulo (s) Realizados	Vão ser constituintes desta prova os módulos: Atendimento, informações turísticas e pedidos.
Descrição sumária da prova	O candidato terá de realizar um atendimento e prestar informações acerca de uma região
Recursos	Para um correto desenvolvimento da prova deverá a entidade / concorrente providenciar os seguintes recursos: balcão, material de escritório e material promocional da região

3.1.3.2 Fase 2 Regional

A prova regional tem como objetivo identificar os melhores candidatos, por região e por profissão.

Duração	3 dias (14 horas)
Local de realização	Em local a definir pela organização dentro de cada região.
Conceção	Presidente de Júri
Competências Testadas	Para esta prova vão ser testadas as seguintes competências (áreas, unidades): apresentação e comunicação profissional, atendimento telefónico, atendimento presencial, promoção e comercialização dos produtos e serviços turísticos, planeamento de uma atividade de animação
Modulo (s) Realizados	Vão ser constituintes desta prova os módulos: Atendimento, informações turísticas e pedidos e Planeamento de atividades
Descrição sumária da prova	O candidato terá de efetuar uma proposta de atividade de animação, reserva de um serviço com a respetiva solicitação de garantia
Recursos	Para um correto desenvolvimento da prova deverá a entidade / concorrente providenciar os seguintes recursos: balcão, material de escritório e material promocional da região

3.1.4 PROVA NACIONAL

O objetivo da prova é fornecer condições de evidência das competências requeridas no âmbito da profissão e proporcionar condições de avaliação completas, equilibradas, justas e transparentes de acordo com as exigências técnicas da profissão. A relação entre a prova, o referencial de competências/critérios de avaliação é um dos indicadores chave para a garantia da qualidade do campeonato.

A prova assume contornos de uma competição modular, visando a avaliação individual das diferentes competências necessárias a um desempenho profissional exemplar. Consiste no desenvolvimento de trabalhos práticos, na base de um conjunto de atividades associadas à resolução de problemas e ao desenvolvimento de um produto ou serviço, e a avaliação do conhecimento teórico está limitado ao estritamente necessário à conclusão prática do projeto (prova).

Os módulos de avaliação estruturam a forma de organização da prova e correlacionam os critérios de avaliação com as atividades operacionais (do módulo) a que os concorrentes serão sujeitos. Os módulos de competição decorrem, no caso em concreto da interligação das diversas áreas da animação turística, efetuada pelo animador.

No âmbito da prova, os postos de trabalho são sorteados para toda a prova e as provas desenvolvidas pelos concorrentes nos seus postos de trabalho.

A prova tem duração total de 18 horas.

Toma-se como referência a seguinte distribuição da competição pelos 3 dias do campeonato:

Módulo	Duração	Dia sugerido
1- Atendimento;	2h	C1 - Manhã
2- Informações Turísticas e pedidos	4h	C1 - Tarde
3- Planeamento de atividades	4h	C2 - Manhã
4- Condução de briefing	2h	C2 - Tarde
5- Dinamização de atividades	4h	C3 - Manhã
6- Avaliação	2h	C3 - Tarde

No desenho da prova deverão, ainda, ser levados em consideração os seguintes requisitos:

- Estar em conformidade com o prescrito no presente DT e respeitar as exigências e as normas de avaliação prescritas;
- Ser acompanhada por uma grelha de avaliação a validar pelos jurados antes do início da prova;
- Ser, obrigatoriamente, testada antes de ser proposta à Worldskills Portugal, para garantir que foi aferido o seu funcionamento, construção e realização dentro do tempo previsto, segundo as exigências da profissão, assim como a fiabilidade e a adequação da lista de infraestruturas;
- Ser acompanhada de meios de prova da sua exequibilidade no tempo previsto. Por exemplo, a fotografia de um projeto realizado segundo os parâmetros da prova, com o

auxílio do material e do equipamento previsto, segundo os conhecimentos requeridos e dentro dos tempos definidos;

- Quando se preveja um protótipo, deve fazer referência às condições da sua exposição durante o Campeonato;
- Estar de acordo com as regras de Segurança e Higiene específicas para a profissão em questão, não devendo a sua execução colocar os concorrentes em situação de perigo, e quando isso for inevitável, devem ser previstos meios de proteção adequados;
- Ter em atenção aspetos associados à sustentabilidade, visando por um lado a minimização dos custos associados à sua organização, e por outro o respeito pelas normas ambientais e conseqüentemente a diminuição da pegada ecológica associada ao evento;
- Não incidir em áreas não abrangidas pelo presente Descritivo Técnico, nem alterar a distribuição da avaliação nele prevista;
- Apenas prevê a avaliação do conhecimento e compreensão através da sua aplicação em contexto de prática real de trabalho;
- Não avalia o conhecimento sobre regras e regulamentos da WorldSkills.

3.1.5 FORMATO/ESTRUTURA DA PROVA

A prova é constituída por:

- Orientações gerais para a equipa de jurados (antes, durante e após a realização das provas);
- Cronograma de desenvolvimento da prova;
- Orientações para os concorrentes;
- Caracterização e descrição da prova: memória descritiva, desenhos técnicos e outras especificações;
- Ficha de classificação por concorrente, critérios, subcritérios, aspetos a avaliar e pontuações associadas;
- Instruções para o responsável do espaço de competição (supervisor de infraestruturas);
- Ata, termo de aceitação e outra documentação associada.

Na estruturação da prova dever-se-á, ainda, considerar o seguinte:

- A avaliação estará dividida por 6 módulos, a serem desenvolvidos em rotação de postos de trabalho;
- Todos os concorrentes têm de competir em todos os módulos;
- O concorrente tem de executar as tarefas de forma independente.

Especificações de cada módulo a considerar na estruturação da prova:

1. Atendimento

Utilização ou não de sistema informático. Definição de política de reservas a ser seguida pela Empresa de Animação, a ser definida em *fact-sheet* disponibilizado 3 meses antes da realização dos campeonatos nacionais.

2. Informações turísticas e pedidos

Definição do destino turístico onde se realizarão as animações da simulação, definida em *fact-sheet* disponibilizado 3 meses antes da realização dos campeonatos nacionais.

3. Planeamento de atividades

Utilização ou não de sistema informático. Definição do local onde se realizarão as animações da simulação, bem como dos requisitos a serem observados no momento da realização do programa de animação (duração – dias, público-alvo, situações excecionais) definidas em *fact-sheet* disponibilizado 3 meses antes da realização dos campeonatos nacionais.

4. Condução do Briefing

Utilização ou não de sistema informático.

5. Dinamização de atividades

Definição de procedimentos a observar na dinamização das atividades, em *fact-sheet* disponibilizado 3 meses antes da realização dos campeonatos nacionais.

6. Avaliação

Utilização ou não de sistema informático. Definição dos materiais a realizar, em *fact-sheet* disponibilizado 3 meses antes da realização dos campeonatos nacionais.

A avaliação assenta em atividades representativas da profissão. O cronograma da prova, sempre que possível, deve ser elaborado de modo a garantir atividades de avaliação durante todo o tempo da competição.

3.1.6 DESENVOLVIMENTO DA PROVA

3.1.6.1 Quem é responsável pela conceção da prova

A prova poderá ser desenvolvida:

- pelo Presidente de Júri
- por um grupo de jurados indicados por decisão do Júri no final do campeonato anterior
- pelo patrocinador
- por uma entidade externa independente indicada pela organização

3.1.6.2 Em que momento(s) é a prova desenvolvida

A prova é desenvolvida de acordo com o seguinte calendário:

	Período/momento	Atividade
1	No final da competição	É atualizado o DT para a competição seguinte e definidas características da próxima prova
2	Três meses antes da competição	As provas são elaboradas pelo concetor de acordo com o definido no ponto 1
3	Desejavelmente as provas não serão divulgadas na íntegra	
4	Três meses de antecedência	Serão divulgadas características técnicas de equipamentos e/ou materiais e uma estrutura tipo da prova
5	Um mês antes da competição	Se possível, divulgação de elementos técnicos dos equipamentos a fornecer pela entidade patrocinadora
6	Na preparação da competição C-4 a C-2	A prova e ficha de avaliação é apresentada aos jurados, testada/finalizada. Caso a prova tenha sido divulgada (ou no caso do presidente de júri se apresentar com concorrente), deve ser alterada pelo menos 30%, por votação entre a equipa de jurados.

3.1.7 RESUMO DAS FASES DE PRÉ-SELEÇÃO, REGIONAL E NACIONAL

Quadro correspondência de Critérios de Avaliação | Módulos | Fases do Campeonato

Critérios de Avaliação		Módulos de Avaliação						Fase Pré-seleção		1.ª fase Regional			2.ª Fase Regional			Campeonato Nacional			
		1 - Atendimento	2 - Informações turísticas e pedidos	3 - Planeamento de atividades	4 - Condução de briefings	5 - Dinamização de atividades	6 - Avaliação	Referência											
								25% do previsto no Descritivo Técnico		25% do previsto no Descritivo Técnico			50% do previsto no Descritivo Técnico			100% do previsto no Descritivo Técnico			
								Carga Horária:											
								6 horas		6 horas (máx.)			14 horas (máx.)			18 horas (máx.)			
								Nível de exigência da prova											
Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta								
A	Planeamento e organização							x											x
B	Comunicação e Relacionamento interpessoal							x											x
C	Atendimento e receção do cliente							x										x	x
D	Informação, promoção e comercialização dos produtos e serviços turísticos																	x	x
E	Planeamento de atividades de animação turística em contexto turístico							x										x	x
F	Aplicação de técnicas de briefing																	x	x
G	Dinamização e condução de atividades de animação em contexto turístico																	x	x
H	Avaliação das atividades de animação turística							x										x	x
Fases do Campeonato	Pré-seleção	x	x																
	1.ª Fase Regional	x	x	x															
	2.ª Fase Regional	x	x	x	x	x													
	Nacional	x	x	x	x	x	x												
								Nível de exigência da prova:											
								Alto: corresponde a níveis de exigência de desempenho estabelecido pelo Descritivo Técnico nacional;											
								Médio: a correspondente a 50% do estabelecido para níveis de alta exigência;											
								Baixo: a correspondente a 25% do estabelecido para níveis de alta exigência.											

3.2 Procedimentos de avaliação.

3.2.1 FICHA DE AVALIAÇÃO

Na ficha de avaliação são registados todos os aspetos a avaliar, aglutinados em subcritérios (b)) (unidades de competência) e critérios (a)) (áreas de competência)

Exemplo de ficha de avaliação.

		Skill name							
		Profissão XXXXX							
		Critério / Área de Competência							
		A	Critério A						
		B	Critério B						
Sub Critérios ID	Sub Critérios Nome e Descrição	Tipo Avaliação M=Mens. J=Ajuiz.	Descrição dos Aspectos	Pontos Ajuizável	Explicações detalhadas (M ou J) OU Descrição dos pontos Ajuizáveis	Medida Requerida (Só para M)	Áreas de Competência	Pontuação Máxima	
A1	Subcritério 1	J	Aspecto Ajuizável 1	0	Desempenho abaixo do padrão da indústria, incluindo não tentativa		1	2,00	
b)			c)		1 O desempenho de acordo com o padrão da indústria (Produto ou serviço de gama baixa)				
					2 O desempenho supera o padrão da indústria (Produto ou serviço de gama média)				
					3 Excelente desempenho em relação às expectativas da indústria (Produto ou serviço de luxo)				
		M	Aspecto Mensurável 1		Descrição detalhada	Medida Pretendida	1	2,00	
		M	Aspecto Mensurável 2		Descrição detalhada	Sim / Não	1	2,00	

Os aspetos poderão ser de duas naturezas, **mensuráveis** e **ajuizáveis**.

Os aspetos a observar de **natureza mensurável (d)** englobam:

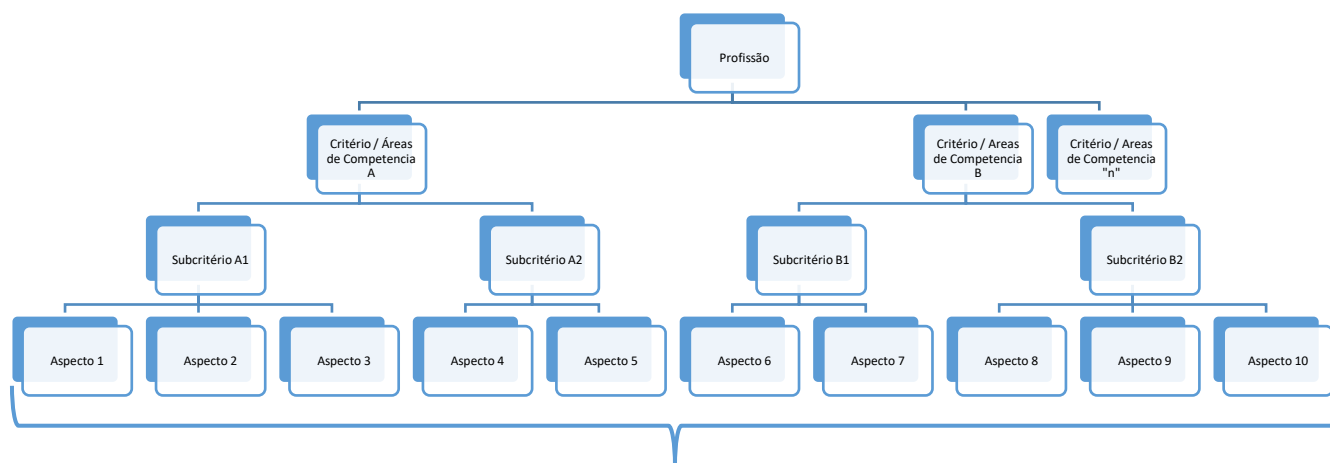
- Medir a altura, diâmetro, largura
- Saber o peso, densidade, rugosidade
- Cumpriu / Não cumpriu
- Fez / não fez / fez parte
- Preparou / não preparou / parcialmente
- Existe / Não existe / Existe parte

Os aspetos a observar de **natureza ajuizável (c)** serão comparados com um padrão / standard. Vão ser acompanhados de descritores em texto (e), foto e/ou padrões que clarifiquem os standards e ajudem à correta avaliação.

Na avaliação de **aspetos ajuizáveis (c)**, o gosto ou opinião pessoal dos jurados não podem interferir no juízo e avaliação que estão a fazer no momento da votação. Esta avaliação baseia-se exclusivamente na confrontação com os standards previamente definidos.

Notas:

- A alteração “30%” não pode implicar, em qualquer caso, alterações à lista de infraestruturas previamente aprovada.
- Cada critério será dividido em subcritérios e estes divididos em aspetos a observar.



A observar/avaliar no decorrer da Prova

3.2.2 RELAÇÃO ENTRE OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E MÓDULOS DE COMPETIÇÃO

A relação entre os critérios de avaliação e os módulos de competição são as descritas no quadro seguinte:

Critérios de Avaliação		Módulos da competição					
		1- Atendimento	2- Informações turísticas e pedidos	3- Planeamento de atividades	4 - Condução de briefings	5 - Dinamização de atividades	6 - Avaliação
A	PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	X	X	X	X	X	X
B	COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	X	X	X	X	X	X
C	ATENDIMENTO E RECEÇÃO DO CLIENTE	X	X				
D	INFORMAÇÃO, PROMOÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS	X	X				
E	PLANEAMENTO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO EM CONTEXTO TURÍSTICO	X	X	X			
F	APLICAÇÃO DE TÉCNICAS DE BRIEFING				X	X	
G	DINAMIZAÇÃO E CONDUÇÃO DE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO EM CONTEXTO TURÍSTICO			X	X	X	
H	AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA			X	X	X	X

3.2.3 PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DE AVALIAÇÃO

No âmbito da profissão em apreço, determina-se a aplicação das seguintes condicionantes de avaliação:

- Não poderá ser atribuída pontuação aos aspetos que o concorrente não consiga completar devido a falta de ferramenta/equipamento na sua caixa de ferramenta (aplicável nos casos em que a ferramenta/equipamento seja da responsabilidade do concorrente ou respetiva entidade);
- Se algum concorrente não puder completar operações/tarefas da prova devido a falhas que não lhe sejam imputadas, tais como:
 - Falhas do posto de trabalho
 - Avarias de equipamentos não imputável a mau uso do concorrente
 - Falhas de energia

As pontuações referentes a essas operações/tarefas devem ser atribuídas aos concorrentes que tentaram/iniciaram a execução da(s) mesma(s);

- Em todos os casos, os jurados têm de avaliar, na íntegra, todos os aspetos da ficha de avaliação de cada concorrente;
- A pontuação atribuída aos aspetos a avaliar pode variar de acordo com a escala definida para cada competição. No entanto, deve refletir o grau de complexidade/dificuldade aceitável pela realidade do sector;
- Na constituição dos grupos de jurados para avaliação, devem ser tidas em consideração a experiência em campeonatos das profissões e a experiência profissional;
- O grupo de jurados responsável pela avaliação de um determinado subcritério deverá avaliar todos os aspetos, referentes a esse subcritério, em todos os concorrentes;

Poderão ser consideradas, para efeitos de penalização, com impacto na avaliação, as seguintes infrações:

- O não cumprimento das regras de higiene e segurança no trabalho e de proteção do meio ambiente;
- A existência de qualquer comunicação com o público ou jurado sem prévia autorização;
- A utilização de materiais ou equipamentos não autorizados no módulo/prova;
- A permanência no local da prova fora dos períodos autorizados;
- O acesso a qualquer informação, por qualquer meio, acerca da prova e do espaço em que esta se realiza;

Qualquer destas infrações será aceite para discussão e posterior aplicação de penalização adequada sempre que haja prova física ou, na falta desta, seja observada e reportada pelo mínimo de dois jurados.

4 REQUISITOS DE SEGURANÇA

4.1 GERAIS

O Regulamento de Segurança encontra-se divulgado no site da Worldskills Portugal e integra uma ficha de segurança específica da profissão, de cumprimento **OBRIGATÓRIO**, e que se organiza em torno dos seguintes itens:

- Procedimentos gerais;
- Segurança de máquinas, substâncias perigosas e limpeza;
- Perigos/riscos significativos da profissão;
- Equipamento de proteção individual.

Para além do previsto na ficha de segurança, os participantes e a organização devem observar o seguinte:

- Os concorrentes devem deixar a sua área de trabalho livre de qualquer objeto, de modo a evitar que tropecem, escorreguem ou caiam;
- O fato e calçado de trabalho é da responsabilidade dos participantes. Quando necessário, os concorrentes devem trazer os seus Equipamentos de Proteção Individual (EPI) para a execução das provas;
- Os concorrentes estão obrigados a utilizar as EPI adequados às operações sempre que se encontrem na zona de competição;
- Abster-se da utilização de qualquer objeto que possa comprometer a sua segurança, como, por exemplo, pulseiras, colares ou fios, etc.;
- Os jurados devem utilizar o equipamento de proteção individual sempre que estejam nas áreas onde os mesmos são obrigatórios para os concorrentes, sendo que o calçado de proteção tem de ser sempre utilizado no local de competição;
- Deve existir, no mínimo, um *kit* de primeiros socorros na área de trabalho;
- No decurso do campeonato nacional, a organização da WSP providenciará assistência médica no local.

Nota: A Ficha de Segurança desta profissão encontra-se no anexo 2 a este DT.

4.2 ESPECÍFICOS

A definir de acordo com as atividades a desenvolver

5 ANEXOS

Anexo 1	<i>Links</i> a vídeos e outra informação promocional com exemplos da competição e do processo de trabalho
Anexo 2	Ficha de segurança da profissão
Anexo 3	Marking form do CIS
Anexo 4	Conceitos

Anexo 1

Links a vídeos e outra informação promocional com exemplos da competição e do processo de trabalho:

Não aplicável

Anexo 2

Ficha de Segurança

P26. ANIMAÇÃO E INFORMAÇÃO TURÍSTICA FICHA DE SEGURANÇA

PROCEDIMENTOS GERAIS

Familiarize-se com as regras de segurança, nomeadamente com a segurança elétrica geral, segurança das máquinas e ferramentas e as exigências do equipamento de proteção individual.

SEGURANÇA DE MÁQUINAS

Não é permitida a utilização de equipamentos de trabalho, máquinas ou ferramentas elétricas sem marcação CE ou em mau estado de conservação e/ou funcionamento.

SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS

Leia os rótulos e cumpra as indicações no seu manuseamento.

LIMPEZA

- As áreas da competição devem ser mantidas limpas e organizadas;
- As zonas de passagem devem ser mantidas limpas e desobstruídas;
- Na área de competição, tenha certeza que nenhum material interfere com o funcionamento do concorrente adjacente à sua área e que as suas ações não impedem o trabalho dele.

PERIGOS

- Interação com ecrãs;
- Contacto equipamentos elétricos;
- Posturas incorretas.

RISCOS SIGNIFICATIVOS

- Diminuição da acuidade visual, cansaço ocular;
- Eletrização;
- Lesões da coluna e músculo-esqueléticas.

EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

Pessoal
autorizado a
entrar na área
de competição



Chefes de
Equipa

Supervisor de
Infraestruturas

Delegados
Técnicos

Observadores

Jurados

Concorrentes

Legenda:

Requerido

Recomendado

*Para sua segurança
cumpra as regras!*

Anexo 3

Exemplo de Ficha de Avaliação do CIS

Aspect ID	Max Mark	Aspect of Sub Criterion - description	Expert Score (0 to 3)	Mark Awarded	
J1	2.00	Aspecto Ajudizável 1 0 - Desempenho abaixo do padrão da indústria, incluindo não tentativa 1 - O desempenho de acordo com o padrão da indústria (Produto ou serviço de gama baixa) 2 - O desempenho supera o padrão da indústria (Produto ou serviço de gama média) 3 - Excelente desempenho em relação às expectativas da indústria (Produto ou serviço de luxo)	(5678) Jurado 2 <input type="text"/> (1357) Jurado 3 <input type="text"/> (2468) Jurado 4 <input type="text"/>	<input type="text"/>	
Aspect ID	Max Mark	Aspect of Sub Criterion - description	Requirement	Result or Actual Value	Mark Awarded
M1	2.00	Aspecto Mensurável 1 Descrição detalhada	Medida Pretendida	<input type="text"/>	<input type="text"/>
M2	2.00	Aspecto Mensurável 2 Descrição detalhada	Sim / Não	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6.00 Maximum Mark for Sub Criterion				Mark Awarded	

Anexo 4

Conceitos

REFERENCIAL DE EMPREGO

O referencial de emprego elenca, para cada profissão, a **designação da profissão** e a **descrição geral da atividade profissional**, as **atividades operacionais** e as **áreas de competência nucleares** identificadas a partir dos referenciais nacionais e internacionais.

DESIGNAÇÃO DA PROFISSÃO

Identifica a designação do profissional no âmbito do mercado de trabalho, tendo por referência a designação estabelecida no âmbito da ANQEP e/ou da *WorldSkills International*.

DESCRIÇÃO DA PROFISSÃO

Descreve, de forma sintética, o objetivo da profissão e a sua importância para o mercado de trabalho, designadamente na produção de um determinado produto ou serviço. É utilizada a descrição existente no Perfil Profissional da ANQEP e/ou da *WorldSkills International*.

ATIVIDADES OPERACIONAIS

Identificação das atividades que integram a profissão, numa lógica de processo produtivo. Compreende a decomposição da profissão em atividades (numa lógica funcional ou processual), identificadas a partir do referencial nacional, designadamente do Perfil profissional da profissão constante do CNQ.

ÁREAS DE COMPETÊNCIA

Refere-se a uma **combinação de conhecimentos, aptidões e atitudes** adequados a um determinado contexto profissional, tendo em vista o desenvolvimento, no todo ou em parte, de um bem, seja ele um produto e/ou serviço, com valor para o mercado de trabalho. A cada área de competência associar-se-á um peso relativo da sua importância para a profissão. Esse peso poderá ser identificado a partir da complexidade, utilização, criticidade ou outro.

FICHA DE AVALIAÇÃO/GRELHA DE OBSERVAÇÃO

É o instrumento de base dos jurados para observação do desempenho dos concorrentes para a correspondente avaliação. A observação poderá desenvolver-se em tempo real (isto é, no decurso da execução), ou na lógica do produto final.

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

Considerando que a avaliação pretende aferir se um desempenho está de acordo com um padrão planeado, esperado e desejado, os critérios de avaliação segmentam o referencial de emprego em 4 a 6 grandes áreas (de competência ou funcionais). Ou seja, os critérios de avaliação definem o âmbito da avaliação do desempenho profissional esperado.

SUB-CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

O subcritério de avaliação é a decomposição do critério de avaliação (em áreas de produção ou do conhecimento), facilitando o desenvolvimento de instrumentos de medição do desempenho (aspetos) de forma clara, justa e transparente.

ASPETOS (INDICADORES)

Os aspetos (indicadores de avaliação) decorrem da decomposição dos subcritérios em indicadores de desempenho esperados, vertidos numa ficha de avaliação/grelha de observação, que facilite a medição do desempenho no desenvolvimento da prova, considerando as tarefas, operações atitudes e comportamentos esperados e observáveis. Podem ser considerados aspetos a altura, ângulo, peso, nivelamento, erros, tolerâncias, tempo de execução, processo, etc.

PROVA

É o instrumento que fornece a informação necessária e específica de execução das tarefas a executar, de acordo com o perfil de emprego, áreas de competência, critérios e subcritérios de avaliação definidos (para jurados e concorrentes).

MÓDULO DA COMPETIÇÃO

Os módulos estruturam a prova, integrando, de forma organizada, um conjunto de tarefas e/ou operações afins, tendo em vista o desenvolvimento de um produto ou serviço com valor para o mercado de trabalho. O módulo de avaliação deverá corresponder no todo ou em parte a uma área de competência. Haverá tantos módulos quantos os necessários a avaliar todas as áreas de competência.

LISTA DE INFRAESTRUTURAS, MATERIAIS, FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS

Refere-se à identificação das características das infraestruturas, materiais, ferramentas e equipamentos necessários à organização e desenvolvimento da prova.

LAYOUT-TIPO DA COMPETIÇÃO

Refere-se à organização do espaço da competição, identificando áreas e posicionamento de postos de trabalho e de áreas associadas a jurados, supervisor de infraestruturas e concorrentes.