

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO ADAPTADO (RFA)

Pessoas com Deficiências e Incapacidades (PCDI)

EM VIGOR

	
<p>Área de Educação e Formação</p>	<p>346 . Secretariado e Trabalho Administrativo</p>
<p>Código e Designação do Referencial de Formação</p>	<p>346034_RFA - Assistente Administrativo/a</p> <hr/> <p>Nível de Qualificação do QNQ: 2</p>
<p>Modalidades de Educação e Formação</p>	<p>Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade</p>
<p>Publicação e actualizações</p>	<p>Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 4 de 29 de Janeiro de 2010 com entrada em vigor a 29 de Janeiro de 2010.</p>
<p>Observações</p>	

1. Perfil de Saída¹

Descrição Geral

O/A Assistente Administrativo/a é o profissional que executa, sob supervisão, tarefas administrativas relativas ao funcionamento de uma empresa ou serviço público, seguindo procedimentos estabelecidos.

Actividades Principais

- Executar tarefas relacionadas com o expediente geral da empresa ou serviço público, de acordo com procedimentos estabelecidos, utilizando equipamento informático e equipamento e utensílios de escritório.
- Preencher e conferir documentação simples de apoio à actividade comercial, designadamente requisições, guias de remessa e outros.
- Registar e actualizar dados, manualmente ou utilizando aplicações informáticas específicas da área administrativa.
- Atender e encaminhar, telefónica ou pessoalmente, o público interno e externo à empresa ou serviço público, nomeadamente, clientes, fornecedores, e funcionários, em função do tipo de informação ou serviço pretendido.
- Efectuar o serviço de estafeta interno e externo da empresa e/ou serviço público, designadamente na entrega e recolha de documentação e/ou mercadoria.

¹ Este perfil corresponde ao perfil profissional de Assistente Administrativo adaptado a pessoas com deficiências e incapacidades.

2. Organização do Referencial de Formação

Formação para a Inclusão (FI)

Formação para a Integração

Código ²	UFCD	Horas
6369PCDI	1 Portefólio	25
6370PCDI	2 Balanço de competências/Plano individual de formação	50
6371PCDI	3 Igualdade de oportunidades	25
6372PCDI	4 Procura activa de emprego	50
6373PCDI	5 Legislação laboral	25
6374PCDI	6 Empreendedorismo	25

Formação de Base

Áreas De Competências - Chave	Horas
Cidadania e Empregabilidade (CE)	150
Linguagem e Comunicação (LC)	150
Matemática para a Vida (MV)	150
Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)	150

Formação Tecnológica

Código ²		UFCD pré-definidas	Horas
0623APCDI	1	Empresa e produção	50
0624APCDI	2	Estrutura e funções de uma organização	50
0651APCDI	3	Técnicas de digitação	100
0626APCDI	4	Posto de trabalho - organização e gestão	75
6375PCDI	5	Língua Portuguesa - documentação administrativa e comercial	100
6376PCDI	6	Serviço de estafeta interno e externo	100
0629APCDI	7	Circuito da correspondência comercial	100
0653APCDI	8	Arquivo - organização e manutenção	100
0631APCDI	9	Organização e manutenção de arquivos e ficheiros	100
0632APCDI	10	Acolhimento e encaminhamento	50
0633APCDI	11	Comunicação empresarial – presencial e telefónica	100
6377PCDI	12	Serviço de reprografia	100
0635APCDI	13	Componentes do contrato de trabalho	75
6378PCDI	14	Ética e sigilo profissional	25
6379PCDI	15	Gestão de informação de clientes	25
0360APCDI	16	Documentação comercial	50
0640APCDI	17	Documentação administrativa	50
6380PCDI	18	Gestão de encomendas	25
6381PCDI	19	Recepção de encomendas	25
6382PCDI	20	Gestão do Econmato Administrativo	25
3837APCDI	21	Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho	75
0645APCDI	22	Escritório electrónico – segurança e partilha de ficheiros	25
0646APCDI	23	Informática na actividade administrativa	50
0647APCDI	24	Aplicações informáticas de gestão integrada	25
0648APCDI	25	Gestão de bases de dados e correio electrónico	25
Total:			1525
Formação Prática em Contexto de Trabalho			1200 H

²Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

3. Desenvolvimento da Formação

3.1. Formação para a Integração

6369PCDI	Portefólio	Carga horária 25 horas
-----------------	-------------------	----------------------------------

Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Estruturar o dossiê/portefólio.
---------------------	---

Conteúdos

- Aspectos gráficos de escrita e de organização
 - Coerência das experiências de aprendizagem relevantes
 - Adequação e fundamentação
 - Natureza pessoal, problematização, abrangência e profundidade
 - Objectivos adequados ao projecto
-

6370PCDI	Balanco de competências/Plano individual de formação	Carga horária 50 horas
-----------------	---	----------------------------------

Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer as singularidades das pessoas. Reconhecer as necessidades/interesses/expectativas pessoais. Identificar o perfil de competências.
---------------------	--

Conteúdos

- Singularidades pessoais
 - Projecto de vida individual
 - Diversos estilos de aprendizagem
 - Necessidades/interesses/expectativas pessoais
 - O equilíbrio entre o balanço de competências construído, avaliado e/ou as evidências observadas
 - Perfil de competências
 - A formação centrada na pessoa
 - Valorização de pontos fortes
 - Estratégias, recursos e tempos
 - A reflexão sobre as práticas de formação
-

6371PCDI

Igualdade de oportunidades

Carga horária

25 horas

Objectivo(s)

- Identificar diferentes formas de desigualdade.
- Reconhecer as influências associadas às diversidades culturais, étnicas e religiosas.
- Identificar diferentes formas de discriminação pessoal, social e profissional.

Conteúdos

- Desigualdade do género
 - Fenómenos de violência em função do género (masculino/feminino)
 - Condições laborais face ao género
 - O masculino e o papel simbólico da linguagem
 - Assimetrias em função do género na comunicação
- Culturas, etnias e religiões
 - Diversidade como uma riqueza
 - Influências das diferentes culturas, etnias e religiões para a vida de um país
 - A importância das relações de interdependência num quadro de diversidade
- Comportamentos discriminatórios
 - Situações de discriminação ou abuso
 - Situações de desigualdade
 - Impactos na vida pessoal, social e profissional
 - Igualdade de oportunidades numa democracia paritária
 - Igualdades de oportunidades na deficiência

6372PCDI

Procura activa de emprego

Carga horária

50 horas

Objectivo(s)

- Reconhecer os factores relevantes para a procura de emprego.
- Identificar as oportunidades de emprego.
- Elaborar um currículo.

Conteúdos

- A procura de emprego
 - O interesse, a motivação e a satisfação pessoal
 - A formação e as competências alcançadas
 - Profissões específicas e polivalências profissionais
 - Os pontos fortes e os pontos fracos
 - Modelos e tipos de emprego
- Oportunidades de emprego
 - Recursos locais - centros de emprego, GIP (Gabinetes de Inserção Profissional), centros de recursos especializados, agências privadas de colocação, empresas de trabalho temporário, bolsa de emprego *online*, Juntas de Freguesia, espaços comerciais
 - Redes relacionais (familiares, amigos, vizinhos, pessoas conhecidas)
 - Imprensa escrita, suporte electrónico, anúncios publicitários, outros
- Elaboração de currículo
 - Carta de apresentação
 - Identificação
 - Formação académica
 - Formação profissional
 - Experiência profissional
 - Actividades extras profissionais

6373PCDI

Legislação laboral

Carga horária

25 horas

- Objectivo(s)**
- Identificar os direitos e deveres laborais.

Conteúdos

- Legislação e normas na área de trabalho
 - Caracterização da legislação da actividade profissional
 - Condições de trabalho
 - Assiduidade, férias e feriados
 - Direitos e deveres dos trabalhadores
 - Direitos e deveres dos empregadores
- Regulamentos internos na empresa

6374PCDI

Empreendedorismo

Carga horária

25 horas

- Objectivo(s)**
- Identificar as características do ao empreendedorismo.
 - Reconhecer os procedimentos de estímulo ao empreendedorismo.

Conteúdos

- Características do empreendedorismo
 - Optimismo, iniciativa e criatividade
 - Conhecimento e inovação
 - Relacionamento interpessoal
 - Capacidade de liderança
 - Capacidade de organização
- Suportes ao empreendedorismo
 - Estratégias de intervenção
 - Resistência ao fracasso

3.2. Formação de Base

A componente da formação de base deve ser operacionalizada em função do *“Guia metodológico para o acesso das pessoas com deficiências e incapacidades ao processo de reconhecimento, validação e certificação de competências – nível básico”*.

3.3. Formação Tecnológica

0623APCDI

Empresa e produção

Carga horária

50 horas

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

Conteúdos

- Organização
 - Conceito e tipos: organizações públicas, privadas, Nacionais e Internacionais
- Empresa
 - Conceito: O que é uma empresa
 - Objectivos e papel na sociedade
 - Missão
 - Visão
 - Elementos constitutivos: Sectores da empresa
- Classificação das organizações
 - Forma jurídica
 - Dimensão
 - Propriedade
 - Ramo de actividade
- Produção
 - Meio envolvente
 - Local
 - Produção
 - Condições físicas, ambientais e acessibilidades
 - Caracterização socioeconómica do meio envolvente

0624APCDI

Estrutura e funções de uma organização

Carga horária

50 horas

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

Conteúdos

- Identificar a estrutura de uma organização (descrição oral/escrita ou representação gráfica)
- Identificar Funções/postos de Trabalho na organização
- Conhecer os procedimentos internos da organização

0651APCDI

Técnicas de digitação

Carga horária

100 horas

Objectivo(s)

- Identificar e desenvolver as técnicas de digitação.

Conteúdos

- Ergonomia do posto de trabalho
 - Correcto posicionamento do corpo, das mãos e dos dedos sobre o teclado
 - Adaptação do mobiliário
- Constituição e utilização do teclado
 - Bloco alfanumérico
 - Numérico
 - Teclas cursoras
 - Teclas de atalho
 - Técnicas de utilização
- Formas de digitação
 - Digitação na fila guia
 - Distribuição dos dedos pelo teclado
 - Capacitar a prática de pulsação
 - Uso e controlo da barra de espaços
 - Ginástica digitativa
 - Digitação na fila superior
 - Digitação na fila inferior
 - Digitação na fila dos algarismos

0626APCDI

Posto de trabalho - organização e gestão

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Reconhecer os requisitos de um posto de trabalho.
- Utilizar os equipamentos, utensílios e material de escritório.

Conteúdos

- Identificar os equipamentos
 - Computador
 - Impressora
 - Secretárias, cadeiras e armários
 - Telefone
 - Fax
 - Fotocopiador
- Identificar os utensílios do escritório e utiliza-los correctamente
 - Agrafador
 - Régua
 - X-acto
 - Corta papel
 - Clips
 - Tira-agrafo
 - Disquetes, CD e pen
 - Calculadora
- Material de escritório
 - Tipos de papel
 - Canetas
 - Lápis
 - Borrachas
 - Pastas de arquivo
 - Separadores

6375PCDI

Língua Portuguesa - documentação administrativa e comercial

Carga horária
100 horas

Objectivo(s) • Identificar técnicas de elaboração de correspondência comercial e administrativa.

Conteúdos

- Correspondência e documentos comerciais e administrativos
 - Conceito de correspondência
 - Funções da correspondência
 - Técnicas de elaboração da correspondência
 - Importância da correspondência na comunicação empresarial
 - Tratamento da correspondência
 - Correspondência confidencial
 - Correspondência pessoal
 - Cartas/Ofícios
 - Circulares e convocatórias
 - Memorandos e comunicações internas
 - Relatórios
 - Certidões e procurações
 - Documentos bancários
 - Faxes
 - Correio electrónico
- Normalização – língua portuguesa
 - Normas portuguesas de carácter administrativo
 - Regra dos 3 Cs (clareza, correcção e concisão)
 - Cartas de apresentação da organização
 - Pedidos de informações, estações, condições de venda
 - Notas de encomenda

6376PCDI

Serviço de estafeta interno e externo

Carga horária
100 horas

Objectivo(s) • Identificar as diferentes fases do circuito da correspondência na empresa.

Conteúdos

- Papel do estafeta na empresa
 - Recolha de documentação/mercadoria
 - Entrega de documentação/mercadoria
- Estafeta interno e externo
 - Definição dos percursos - como ir
 - Identificação dos destinatários - quem contactar
 - Identificação dos serviços - onde ir
- Distribuição/identificação da documentação ou produto no local correcto
 - Guia de entrega
 - Guia de recolha

0629APCDI

Circuito da correspondência comercial

Carga horária
100 horas

Objectivo(s) • Identificar as diferentes fases do circuito da correspondência na empresa.

Conteúdos

- Recepção, classificação, registo, distribuição e expedição
- Diferentes formas de expedição

0653APCDI

Arquivo - **organização e manutenção**

Carga horária
100 horas

Objectivo(s)

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

Conteúdos

- Arquivo – conceitos fundamentais
 - Conceito, funções e características do arquivo
 - Caracterização do arquivo
 - Tipologia dos arquivos
 - Regulamentos de conservação arquivística
 - Microfilmagem
 - Tipologia da documentação interna e externa
 - Transferência/Incorporação de documentos
- Tipos de sistemas de classificação de arquivos
 - Alfabético
 - Numérico
 - Cronológico
 - Ideológico ou Temático
 - Cromático
 - Alfanumérico
 - Plano de arquivo
 - Geográfico
- Organização na área documental
 - Classificação
 - Indexação
 - Ordenação
- Fases da gestão da documentação externa
 - Recolha
 - Separação
 - Receção
 - Registo
 - Análise
 - Tratamento
 - Registo/Descrição
 - Despacho/Difusão
 - Expedição
 - Arquivo
 - Conservação

0631APCDI

Organização e manutenção de arquivos e ficheiros

Carga horária
100 horas

Objectivo(s)

- Identificar, utilizar e gerir arquivos e ficheiros.

Conteúdos

- Organização e manutenção de arquivos
 - Equipamentos de arquivo
 - Plano de arquivo
 - Actualização de arquivo
 - Prazo de conservação de documentos
- Organização de ficheiros
 - Contactos
 - Mercadorias
 - Contas correntes
 - Pessoal
 - Confidenciais

0632APCDI Acolhimento e encaminhamento**Carga horária**
50 horas**Objectivo(s)**

- Identificar os factores facilitadores do processo de comunicação.
- Identificar as barreiras ao processo de comunicação.
- Aplicar as técnicas e procedimentos necessários ao atendimento.

Conteúdos

- Processo de acolhimento e atendimento
 - Noção de atendimento e qualidade de serviço
 - Procedimento a adoptar no acolhimento e encaminhamento
- Aspectos comportamentais na função atendimento
 - Colocação da voz
 - Postura correcta
 - Apresentação cuidada
 - Atitudes gestuais
 - Saber ouvir
- Linguagem
 - Correção linguística
 - Clareza na exposição
 - Expressões a utilizar e a evitar
- Interlocutores
 - Tipos de personalidade
 - Importância dos interlocutores
- Encaminhamento
 - Apresentação
 - Forma de tratamento
 - Encaminhamento
 - Ser prestável

0633APCDI Comunicação empresarial – presencial e telefónica**Carga horária**
100 horas**Objectivo(s)**

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

Conteúdos

- Telecomunicações
 - Sistemas de serviços nas telecomunicações
- Comunicação telefónica e presencial
 - Linguagem
 - Colocação da voz
 - Clareza
 - Cuidados a ter em conta
 - Terminologia a utilizar
 - Saber ouvir
- Mensagens recebidas ou emitidas
 - Pontos fundamentais
 - Registo de dados
 - Verificação de dados
 - Transmissão em tempo útil
- Suportes fundamentais
 - Listas telefónicas das várias zonas geográficas
 - Telefones de utilização frequente
 - Endereços
 - Informações de serviços de carácter útil

6377PCDI

Serviço de reprografia

Carga horária
100 horas

- Objectivo(s)**
- Identificar e operacionalizar as funções do serviço de reprografia.

Conteúdos

- Organização dos pedidos de fotocópias
- Operação com fotocopadora
 - Funções
 - Reprodução de documentos
 - Tipos de cópias
 - Tamanhos de cópias
- Organização e agrupamento da documentação
- Encadernação, encapamento e guilhotinamento
- Distribuição da documentação

0635APCDI

Componentes do contrato de trabalho

Carga horária
75 horas

- Objectivo(s)**
- Descrever as componentes do contrato de trabalho, assim como as condições de cessação e as normas de segurança social subjacentes.

Conteúdos

- Tipos de contratos de trabalho e formas de cessação
 - Noção de contrato de trabalho
 - Tipos de contratos
 - Duração
 - Retribuição
 - Férias
 - Faltas
 - Formas de cessação do contrato
 - Despedimentos
 - Rescisão do contrato por iniciativa do trabalhador
 - Após cessação do contrato
 - Direitos e deveres do trabalhador
 - Direitos e deveres da entidade patronal

6378PCDI

Ética e sigilo profissional

Carga horária
25 horas

- Objectivo(s)**
- Reconhecer e respeitar a ética da profissão e da empresa.

Conteúdos

- Noção de ética profissional
 - Valores e princípios das organizações
 - Deveres e obrigações do profissional
- Normas do sigilo profissional, relativas à divulgação de informação da empresa e seus clientes

6379PCDI

Gestão de informação de clientes

Carga horária

25 horas

Objectivo(s) • Reconhecer e utilizar o software da organização.

Conteúdos

- Inserção de elementos relativos a novos clientes
- Actualização de elementos dos clientes

0360APCDI

Documentação comercial

Carga horária

50 horas

Objectivo(s) • Identificar os documentos de acordo com as diferentes fases da actividade comercial.

Conteúdos

- Documentação comercial
 - Noção de documento
 - Partes constitutivas de um documento
 - Nota de encomenda, requisição, nota de venda, etc.
 - Guia de remessa
 - Factura
 - Documentos rectificativos
 - Recibo
 - Cheque
 - Letra

0640APCDI

Documentação administrativa

Carga horária

50 horas

Objectivo(s) • Preencher documentação administrativa de carácter geral.

Conteúdos

- Documentação administrativa
 - Guias de depósito
 - Cadernetas de cheques
 - Conta corrente e extracto de conta
 - Registo simples
 - Aviso de recepção
 - Telegrama
 - Vale postal nacional

6380PCDI

Gestão de encomendas

Carga horária

25 horas

Objectivo(s) • Reconhecer e descrever os procedimentos da empresa relativos à gestão de encomendas.

Conteúdos

- Procedimentos da gestão de encomendas
- Documentação e circuito da informação e documentação associada
- Pedidos de encomenda
- Inventário dos *stocks*
- Fornecedores e encomendas

6381PCDI

Recepção de encomendas

Carga horária

25 horas

Objectivo(s) • Receber e controlar a mercadoria de acordo com a nota de encomenda.

Conteúdos

- Conferência de Mercadoria
 - Quantidades
 - Rotulagem
- Recepção da mercadoria

6382PCDI

Gestão do Economato Administrativo

Carga horária

25 horas

Objectivo(s) • Efectuar o inventário de acordo com os procedimentos da organização os materiais e utensílios existentes.

Conteúdos

- Noção de economato
 - Importância na qualidade do serviço e da organização
- Organização do economato de acordo com as normas de armazenamento
- Registo de inventário

3837APCDI

Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Identificar e aplicar as normas gerais de ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho como meio de prevenção de acidentes.
- Identificar os riscos profissionais e ambientais relacionados com o meio de trabalho e as condições de segurança no desempenho da actividade.

Conteúdos

- Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho
 - Noções de
 - Ambiente e segurança no local de trabalho
 - Higiene e saúde no local de trabalho
 - Conceito de:
 - Perigo
 - Acidente
 - Dano
 - Risco e doença profissional
 - Reduzir, reutilizar, recuperar e racionalizar materiais
- Prevenção de acidentes
 - Estudo dos acidentes
 - Classificação
 - Causas e consequências - forma de as combater
 - Prevenção e segurança – o porquê das quedas
 - Regras de higiene pessoal, a segurança e a saúde no trabalho
 - Precauções no manuseamento dos produtos
 - Precauções a ter no transporte de pesos excessivos
- Riscos e o meio de trabalho
 - Ergonomia
 - Postura de trabalho
 - Sobre carga
 - Sobre-esforços
 - Aprenda a levantar e a movimentar cargas
 - Ruído
 - Iluminação
 - Os olhos – adaptação da vista
 - A luz do dia
 - O encadeamento
 - O contraste
 - Iluminação geral, zonal e pontual
 - Riscos e medidas de segurança
 - Contaminantes químicos
 - Substâncias químicas e seus riscos – envenenamentos e os seus riscos
 - Tipos de contaminantes químicos – partículas, gases, líquidos e vapores, dissolventes e metais
 - Riscos na utilização de produtos químicos
 - O que fazer depois de um acidente químico
 - Condições inseguras e actos inseguros
 - O local e a superfície de trabalho
 - Trabalho com máquinas - riscos
 - A electricidade
 - A electricidade e os seus perigos
 - Máquinas
 - Comportamento a adoptar em relação aos acidentes eléctricos
 - Os incêndios e as explosões
 - O armazenamento, a movimentação e o transporte
 - Arrumação e limpeza do posto de trabalho
 - A sinalização de segurança

0645APCDI

Escritório electrónico – segurança e partilha de ficheiros

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

- Identificar as componentes de um escritório electrónico.
- Utilizar os sistemas que lhe estão associados.

Conteúdos

- Noção
 - Vantagens da informatização
 - Sistemas de informação apoiadas em diferentes tecnologias
 - Internet e a informação
 - Correio electrónico
 - Racionalização dos equipamentos

0646APCDI

Informática na actividade administrativa

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Manusear e operar uma aplicação informática na área administrativa, ao nível da utilização dos comandos.

Conteúdos

- Aplicações informáticas de carácter geral
 - Aplicações informáticas e as organizações
 - Possibilidades das aplicações informáticas

0647APCDI

Aplicações informáticas de gestão integrada

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

- Manusear aplicações informáticas na área administrativa, aplicando os conhecimentos adquiridos

Conteúdos

- Conceito de integração
- Vantagens
- Inconvenientes
- Configuração
- Parâmetros de integração

0648APCDI

Gestão de bases de dados e correio electrónico

Carga horária
25 horas

Objectivo(s)

- Elaborar ficheiros de contactos utilizar o correio electrónico como meio de comunicação.

Conteúdos

- Criação e gestão de base de dados
- Correio electrónico

4. Sugestão de Recursos Didáticos

- About Britain (book and video) - Marion Geddes, MacMillan Publishers in association with the British Tourist Authority, 1998
- Atendimento do público - Fernando Melro, Lisboa, Instituto do Emprego Formação Profissional, 1991
- Better English pronunciation - J.D. O'Connor, Cambridge University Press, 1999
- British and American English - Peter Strevens, Cassell London, 1988
- Build your business vocabulary - John Flower, Language teaching Publications: England, 1990
- Cálculo financeiro - Maria Fernanda Assis Costa, Plátano Editora
- Cálculo financeiro - Maria Margarida Nogueira e Paulo Carvalho Santos, Texto Editora
- Chefia na empresa (A) - Gillian Grenfell e James White, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1992
- C-MAIL um sistema de correio electrónico para rede local - José Manuel Beirão Andrés, Coimbra: DEE-FCTUC, - VII Tese de Mestrado em Ciências da Computação, pelo departamento de Engenharia Electrotécnica da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra, 1986
- Código civil anotado - Abílio Neto e Herlânder Martins, Lisboa, Livraria Petrony
- Código do imposto sobre as transmissões onerosas de imóveis
- Código do imposto sobre o rendimento - Miguel Silva Pinto, Maria da Conceição da Costa Lopes e José Manuel M. Marreiros, Áreas Editora
- Código do imposto sobre o valor acrescentado - Miguel Silva Pinto, Maria da Conceição da Costa Lopes e José Manuel M. Marreiros, Áreas Editora
- Como escrever cartas eficazes - Gastón Torriente, Lisboa, Edições CETOP
- Como fazer minutas e actas de reuniões - Jennie Hawthorne, Lisboa, Edições CETOP, 1998
- Como preparar um relatório - Alan Barker, Mem Martins, Lyon Multimédia Edições, Lda, 1996
- Como redigir um curriculum vitae - Helena Silva e Catherine Hugué, Mem Martins, Publicações Europa América, s.d.
- Como tirar notas de maneira prática - Jean e Renée Simone, Lisboa, Edições CETOP
- Como utilizar o telefone eficazmente - Brigitte Bouillerc e Françoise Rousseau, Lisboa, Publicações Europa-América, 2003
- Company to company – a new approach to business correspondence in English - Andrew Littlejohn, Cambridge University Press, 1994
- Conselho internacional de arquivos, comissão para a prevenção de desastres (directrizes para a prevenção e controlo de desastres em arquivo/conselho internacional de arquivos, comissão para a prevenção de desastres - coord. edit. Maria Luísa Cabral, trad. Rodrigo Lucas de Sousa Branco, Marta Costa, rev. Maria Teresa Costa Guerra, Lisboa: Biblioteca Nacional, Publicações Técnicas sobre P & C, 2000, 1)
- Constituição de sociedade por quotas e anónimas – guia prático - José Maria Mendes, Porto, Ecla Editora, 1995
- Correspondência inglês - Helena Quintão Silva, Lisboa, Escher 1991
- Creative reading and writing - F. Merat & M. Fabre, London, Collier MacMillan: Cassell, 1986
- Curso de direito das sociedades - Pinto Furtado, 2.ª Edição, Coimbra, Almedina Editora, 1986
- Da empresa – apontamentos, questões práticas e jurídica - Ecla Editora, 1995
- Deficiência Mental e Aprendizagem, Livro nº4, Pedro Parrot Moreto, Edições de Secretariado Nacional de Reabilitação, 1995
- Decreto-Lei n.º 287/2003, de 12 de Novembro,
- Dicionário da empresa - Ceneco. Porto, Rés Editora, 1983
- Dicionário de Gestão, Henri T. Du Montcel, Artycultura, Edição 62321, 1973
- Dicionários. Prontuários. Gramáticas e enciclopédias
- Direcção e organização do trabalho - Robert Eckles e James White, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1995
- Direito comercial 3.º Volume - Luís Brito Correia, Lisboa, Associação Académica da Faculdade de Direito de Lisboa, 1984
- Direito comercial Vol. I - parte geral - José de Oliveira Ascensão, Lisboa, Associação Académica da Faculdade de Direito de Lisboa, 1987
- Domínio administrativo e financeiro em Portugal: tendências, qualificação e formação (O) - Lisboa, IQF, 2002
- Effective meetings - The Sunday Times Business Skills, Phil Hodgson & Jane Hodgson, Century Business, 1992
- Elaborar relatórios - J. Vidal-Hal, Mem Martins, Publicações Europa América, 1977
- Elementos de contabilidade geral - António Borges, Azevedo Rodrigues e Rogério Rodrigues, Rei dos Livros
- Empresas públicas e participações do estado - António Sousa Franco, Lisboa, Associação Académica da Faculdade de Direito de Lisboa, 1984
- English for secretaries - Oxford University Press, 1990
- Escritório electrónico - como informatizar o seu escritório (O) - José Luís Mota, Lisboa, Edições Técnicas, 1988
- Escritório electrónico (O) - John Sinclair, Tradução de António Realinho, Mem Martins, Europa América, 1989
- Exercícios práticos de IRS/C - Miguel Silva Pinto, Maria da Conceição Lopes e José Manuel M. Marreiros, Áreas Editora
- Exercícios práticos de IVA - Miguel Silva Pinto, Maria da Conceição Lopes e José Manuel M. Marreiros, Áreas Editora

- Gestão das pessoas, o novo papel dos recursos humanos nas organizações - Idalberto Chiavenato, Editora Campus
- Grammar in context – proficiency level English - Hugh Gethin, Collins ELT: London and Glasgow, 1993
- Guia essencial da língua portuguesa para a comunicação. II congresso dos jornalistas portugueses - Edite Estrela e J. David Pinto-Correia, s.d.
- Iniciação à actividade administrativa – 7º, 8º e 9º anos hoje. M. L. Dias dos Santos e Maria Helena Vieira S. Lemos, Edições Asa (falta o ano da edição)
- Iniciação às técnicas de reprodução gráfica e práticas administrativas – Textos de apoio e fichas de trabalho, Curso Secundário Unificado, 8º ano, Maria de Jesus Alves Vilão, Plátano Editora (falta o ano de edição)
- Introdução ao direito - Almerinda Dinis, Evangelina Henriques, Maria Isilda Contreiras, Lisboa, Texto Editora, 1995
- Introdução às técnicas de comunicação e expressão. Biblioteca prática do professor - J. Correia e David Pinto, Livraria Novidades Pedagógicas, 1978
- Legislação comercial - Aurora Silva Neto, Lisboa, Livraria Petrony, 1990
- Legislação comercial – colectâneas de legislação 1 - 12.ª Edição, Aurora da Silva Neto, Lisboa, Ediforum. Edições Jurídicas, 1997
- Legislação do trabalho - Jorge e Almeida Leite, Coutinho, F. Jorge, Coimbra Editora
- Lei geral tributária
- Lei uniforme das letras
- Lei uniforme dos cheques
- Longman dictionary of common errors - J. B. Heaton & N.D. Turton, Longman Group UK Limited, 1987
- Making sense of English grammar - Jake Allsop, Cassell Publishers Limited, 1989
- Mastering secretarial procedures - Margaret Nicholson, London: The Macmillan Press Ltd, 1992
- Memorandos - métodos e técnicas para a sua redacção - L. Sue Baugh, Edições CETOP, 1991
- Microsoft exchange connectivity guide - Rodney Bliss e Rebecca Wynne, Redmond: Microsoft Press. - XXIII, 371 p. : il, 1997
- Novo código do trabalho - Citeforma, IEFP e SITESE, 2003
- Novo código do trabalho - Porto Editora, 2003
- Orientações técnicas para avaliação de documentação acumulada/Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre Tombo - elaborado por Ana Maria Sarmento Póvoas, Cecília Henriques, Maria João Pires de Lima, Lisboa: I.A.N./T.T., Portugal, Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, 1999
- Planeamento - Joseph Prokopenko e James White, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1992
- Planeamento estratégico - Eduardo Cruz, Lisboa, Texto Editora, 1990
- Portugal - impostos sobre o rendimento e o património – legislação - Carlos Alberto Martins e João Carlos Dias, Lisboa, Lisboa Vislis, 2002
- Práticas administrativas - Carlos Nabais, Lisboa, Editorial Presença, 1991
- Relatórios e correspondência com sucesso - Gordon R. Wainwright, Lisboa, Editorial Presença, 1994
- Referencial de RVCC Profissional de Assistente Administrativo
- Right word, wrong word - I. G. Alexander, Longman English Grammar Series, 1994
- Técnicas de comunicação, publicidade, propaganda, relações públicas - J. Martins Lampreia, Lisboa, Publicações Europa América, 1983
- Organização e Gestão Empresarial, Aires Lousã, Paula Aires Pereira, Raul Lambert e Mário Dias Lousã, Porto Editora, 2004.
- Técnicas Administrativas, Aires Lousã, Paula Aires Pereira, Raul Lambert e Mário Dias Lousã, Porto Editora, 2004.
- Técnicas Administrativas, Ana Paula Campos, Filomena Cardadeiro e Maria João Esteves, Plátano Editora, 2005.
- Técnicas e comportamentos de chefia - José Casqueiro Cardim, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1996
- Telephone skills – essencial telephone Englis - David A. Hough, Heinemann Publishers: Oxford, 1993
- Teoria e prática de correspondência - Isabel Pedrosa e Marília Pimentel Teixeira, Lisboa, Universidade Aberta, 2001
- Teoria geral de administração - I. Chiavenato, McGraw-Hill, Brasil, 1979
- The language of business – a course of English for business - Angela Mack, Great Britain: BBC English Courses, 1990
- TOE 1 – técnicas de organização empresarial - Hélder Viegas da Silva e Maria Adelaide Matos, Texto Editora
- Working with English idioms - David Peaty, Thomas Nelson and Sons Ltd, 1993