



# eCult

# Role Profiles



O projeto de Transferência de Inovação eCult Skills foi financiado com o apoio da Comissão Europeia. Esta comunicação reflete apenas as opiniões do autor e a Comissão não poderá ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações nele contidas.

O objetivo deste documento é destacar os conhecimentos, capacidades e competências mais relevantes dos cinco perfis funcionais de forma a ir ao encontro das funções profissionais descritas pelo projeto eCult Skills.

Os cinco (5) perfis funcionais foram identificados como as futuras funções essenciais para colmatar a lacuna entre o sector do património cultural e as tecnologias digitais na Europa. Foram preparados por especialistas e após uma análise cuidada das necessidades do mercado de trabalho ao nível das TIC.

O presente documento contém perfis funcionais para as seguintes funções culturais:

- Consultor Cultural para as TIC;
- Guia Cultural de TIC;
- Gestor de Ativos Culturais Digitais;
- Gestor de Experiência Cultural Interativa;
- Gestor de Comunidade Cultural Online.

A finalidade dos perfis funcionais para as funções setoriais é apresentar as actuais competências numa forma fácil de compreender e de aplicar, sobretudo orientadas para o mercado de trabalho.

A metodologia utilizada pelo e-Jobs Observatory ([www.e-jobs-observatory.eu](http://www.e-jobs-observatory.eu)) visa proporcionar perfis funcionais para funções setoriais que são gerados e apresentados, de acordo com o enquadramento do e-competência, um quadro de referência europeu, desenvolvido pela [European Standardisation organisations' Working Group on ICT Skills \(CEN Working Group on ICT Skills\)](#)<sup>1</sup>.

Cada perfil funcional está dividido em duas seções:

### 1. Descrição da função

Consiste numa tabela como a seguinte (todas as entradas em itálico são explicações para os itens listados na coluna da esquerda):

<b>Designação da função</b>	<i>Nome da função.</i>
<b>Também conhecido como</b>	<i>Alternativas de nomes que também podem ser encontrados e usados profissionalmente para esta função.</i>
<b>Profissões relevantes</b>	<i>Profissões para as quais esta função é relevante.</i>
<b>Resumo</b>	<i>Indica o principal objetivo desta função.</i>
<b>Missão</b>	<i>Descreve a essência da função.</i>

<sup>1</sup> O [CEN Working Group on ICT Skills](#) visa identificar desconhecimentos ao nível das TIC, escassez de competências, lacunas e incompatibilidades, bem como um fosso digital persistente que afeta o crescimento da produtividade, a competitividade, a inovação, o emprego e a coesão social na Europa. Apoia a estratégia de emprego para as TIC, em particular o aumento do trabalho e das TIC altamente qualificados e a promoção das competências digitais em toda a força de trabalho.

<b>Resultados Responsável / Contribui para</b>	<i>Descreve as atividades e os resultados pelos quais esta função é responsável ou contribui para.</i>
<b>Principais tarefas</b>	<i>Discrimina as principais tarefas desta função.</i>
<b>Contexto</b>	<i>Apresenta uma breve descrição do contexto profissional de trabalho.</i>
<b>KPI's</b>	<i>Indicadores que permitem medir os resultados da função.</i>

## 2. Perfil da função

Esta seção consiste em duas sub-seções (Resumo da função, detalhe da função), cada uma delas apresentada numa tabela.

O resumo da função está estruturado em quatro dimensões; o detalhe da função apresenta os diferentes níveis de competências derivados do quadro [European e-competência Framework \(e-CF\)](#)<sup>2</sup> e uma lista adicional de outras competência, incluindo algumas mais periféricas.

O quadro das e-competência distingue quatro dimensões:

**Dimensão 1:** identifica as cinco áreas das e-competências que derivam do plano empresarial das TIC: PLANEAMENTO – IMPLEMENTAÇÃO – EXECUÇÃO – HABILITAÇÃO - GESTÃO

**Dimensão 2:** define um conjunto de competências para cada área (36 competências no total). A importância relativa (\*\*\*= essencial, \*\*= extra, \*= bom ter) de cada e-competências para cada função específica é definida na coluna seguinte.

**Dimensão 3:** identifica níveis de eficácia para cada e-competência. Estes níveis permitem prever um patamar de expectativas a alcançar tendo em conta as capacidades e aptidões de cada qualificação. Este processo pode ser verificado em [European Qualification Framework](#)<sup>3</sup>. Os níveis evoluem de 1 a 5 e estão relacionados com os EQF (quadro de referência das qualificações) nos níveis 3 a 8. Este tem como objetivo oferecer uma descrição mais detalhada de cada uma dos e-Competências que compõem o perfil funcional.

**Dimensão 4:** contém aptidões adicionais, incluindo "soft skills", que são identificados na dimensão 2 das e-Competências. Essas habilidades adicionais são divididas em três categorias: comportamentais, aptidões técnicas e de gestão. A cada e-Competência são anexadas uma ou mais destas aptidões adicionais. Asteriscos são usados para marcar as aptidões adicionais que correspondem a cada e-Competência. Isso demonstra que cada e-Competência só pode ser totalmente implementada, se for acompanhada destes "soft Skills".

<sup>2</sup> [The European e-competência Framework \(e-CF\)](#) i é um quadro de referência de 36 competências práticas e de gestão relacionadas com as TIC e que pode ser utilizado e compreendido pelo usuário TIC e pelas empresas de fornecimento de serviços, do sector público, parceiros sociais e educadores em toda a Europa.

<sup>3</sup> The [European Qualification Framework](#) é um sistema de referência europeu comum que liga os sistemas nacionais de qualificações e habilitações dos diferentes países europeus.

De seguida apresentamos o formato da tabela da segunda sub-seção (detalhe da função):

<i>Dimensão 2: e-competências: título + descrição genérica</i>		
<i>Dimensão 3: e-Competência níveis de eficácia</i>	Nível 1	
	Nível 2	
	Nível 3	
	Nível 4	
	Nível 5	
<i>Dimensão 4: conhecimentos e práticas</i>		

O detalhe da função consiste em várias áreas de informação. Cada célula está centrada em apenas uma única e-Competência, como exibido no perfil funcional e está estruturado em três dimensões: as apresentadas no resumo do perfil, mais a dimensão 3.

<b>Designação da função</b>	<b>Consultor Cultural para as TIC</b>		
<b>Também conhecido como</b>	Embaixador Cultural em TIC / Assessor Cultural em TIC/ Especialista Cultural em TIC		
<b>Profissões relevantes</b>			
<b>Resumo</b>	Analisa as necessidades dos públicos dos museus (e outras instituições culturais), define e especifica os requisitos de solução e avalia as soluções aplicadas.		
<b>Missão</b>	Identificar as soluções mais adequadas, de acordo com as necessidades dos públicos e dos museus, os requisitos e recursos financeiros, aconselhar sobre a forma como as novas tecnologias podem melhorar as coleções e torna-las mais atraentes para todos os tipos de público, <i>online</i> e <i>offline</i> , mas também atrair novos públicos e assegurar o seu regresso.		
<b>Resultados</b>	<b>Encarregue de</b>	<b>Responsável por</b>	<b>Contribui para</b>
	<p>Avaliação das necessidades do cliente.</p> <p>Aconselhamento sobre o desenvolvimento de uma estratégia TIC, que beneficiará tanto o museu como os seus públicos.</p> <p>Desenvolvimento de diretrizes para a implementação desta estratégia, da forma mais eficaz e eficiente.</p> <p>Aconselhamento na seleção de produtos e serviços adequados.</p>	<p>Especificações de solução.</p> <p>Estabelecer a ligação entre consultores TIC e a equipa do museu.</p>	<p>Análise de mercado.</p> <p>Definição de requisitos do utilizador.</p> <p>Sugestão de produtos/serviços TIC relevantes.</p> <p>Controlo de qualidade.</p> <p>Avaliação de questões éticas.</p>
<b>Principal(ais) função(ões)</b>	<p><b>Relacionadas com as necessidades dos públicos e dos museus:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar as necessidades dos públicos e dos museus e formular</li> </ul>		

	<p>opções.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionar como interlocutor entre a tecnologia e as necessidades do museu.</li> <li>• Compreender as expectativas dos museus e dos públicos.</li> <li>• Prever o impacto de soluções tecnológicas que respondam às necessidades do museu e dos seus públicos.</li> </ul> <p><b>Relacionadas com o aconselhamento sobre a estratégia e soluções TIC:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aconselhar na elaboração da estratégia TIC da instituição.</li> <li>• Planear o tempo, custo e qualidade da solução desenhada e especificada, incluindo um retorno sobre análise de investimento da implementação das soluções TIC.</li> <li>• Sensibilizar sobre as inovações de tecnologia da informação e o seu valor potencial para o museu.</li> <li>• Envolver os museus na adoção de novas tecnologias para a melhoria do acesso ao património cultural.</li> <li>• Manter-se informado sobre o estado da arte, bem como sobre as novas tecnologias e sistemas emergentes e partilhar esta informação com os museus.</li> <li>• Aconselhar sobre a seleção de produtos e soluções.</li> <li>• Aconselhar sobre a preparação e negociação de contratos com fornecedores.</li> <li>• Aconselhar sobre a conformidade com as normas e regulamentos sobre TIC.</li> <li>• Aconselhar sobre como otimizar o uso de ferramentas e sistemas existentes.</li> <li>• Atuar como transmissor entre consultores TIC/ prestadores de serviços e museus.</li> </ul>
<p><b>Contexto</b></p>	<p>Trabalha como consultor externo ou internamente em museus (de maior dimensão). Encontra-se no cruzamento da equipa de gestão do museu, dos curadores de exposições permanentes ou temporárias, das equipas de marketing e comunicação (incluindo web) e das equipas de atendimento ao público.</p>
<p><b>KPI's</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentagem de recomendações aceites pela gestão.</li> <li>• Difusão de recomendações sobre níveis estratégicos, táticos e operacionais.</li> <li>• Percentagem de projetos entregues dentro do prazo, dentro do orçamento, do âmbito e dos requisitos de qualidade.</li> <li>• Aumento do interesse demonstrado pelos públicos no museu <i>online</i> e <i>offline</i>.</li> <li>• Promoção dos museus como uma montra da utilização eficaz das</li> </ul>

novas tecnologias.

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	A. PLANO	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.1. Sistemas de Informação e Alinhamento Estratégico Organizacional ou AlinhamentoDoEstratégiaDoNegócioComIS</b> Antecipa requisitos a longo prazo da estratégia de TIC do museu e influencia a melhoria da eficiência e eficácia do processo organizacional do museu. Sugere aos responsáveis do museu as decisões relacionadas com a política estratégica de Sistema de Informação em alinhamento com os objetivos científicos, educativos e de conservação, entre outros, do museu	
<b>Dimensão 3</b> Níveis de proficiência em e- competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Proporciona liderança na construção e implementação de soluções de Sistemas de Informação inovadoras a longo-prazo.
	<b>Nível 5</b>	Proporciona liderança estratégica de Sistemas de Informação para alcançar consenso e compromisso da equipa de gestão do museu.
<b>Dimensão 4</b> Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 conceitos da estratégia de negócio K2 tendências e implicações internas ou externas dos desenvolvimentos TIC para os museus K3 potencial e oportunidades de modelos relevantes organizacionais K4 metas do museu e objetivos organizacionais K5 questões e implicações dos modelos de <i>sourcing</i> K6 tecnologias emergentes K7 estruturas de arquitectura TIC K8 otimização dos processos organizacionais através de aplicações TIC K9 questões éticas K10 necessidades do público e do museu	

<p>Exemplos de competências</p> <p><i>É capaz de</i></p>	<p>S1 analisar os desenvolvimentos futuros na melhoria de processos organizacionais</p> <p>S2 determinar os requisitos dos processos relacionados com os serviços TIC</p> <p>S3 identificar e analisar as necessidades a longo prazo do museu/público</p> <p>S4 contribuir para o desenvolvimento de estratégia e política TIC garantindo segurança e qualidade</p> <p>S5 contribuir para o desenvolvimento de estratégia TIC do museu</p> <p>S6 analisar viabilidade em termos de custos e benefícios</p> <p>S7 rever e analisar os efeitos da aplicações</p> <p>S8 perceber o impacto das tecnologias emergentes no negócio do museu e.g. as oportunidades e estratégias de desmaterialização de grandes arquivos de dados abertos</p> <p>S9 perceber os benefícios organizacionais do museu na implementação de novas tecnologias e como isto pode acrescentar valor e fornecer vantagem competitiva</p> <p>S10 entender a estrutura TIC do museu</p> <p>S11 perceber o enquadramento jurídico para integrar na estratégia TIC do museu</p> <p>S12 demonstrar um elevado grau de competências interpessoais</p> <p>S13 explicar (defender, discutir, justificar)</p> <p>S14 liderar uma equipa</p> <p>S15 resolver conflitos</p>
--	---

<p><b>Dimensão 1</b></p> <p>área e-Comp.</p>	<p>A. PLANO</p>	
<p><b>Dimensão 2</b></p> <p>e-Competência: Título + descrição genérica</p>	<p><b>A.2. Gestão da Prestação de Serviço</b></p> <p>Aconselha sobre a definição, validação e aplicabilidade de Acordos de Nível de Serviço (ANSs) e contratos de apoio para serviços oferecidos após a implementação da estratégia de TIC do museu. Acompanha a negociação dos níveis de desempenho de serviços, tendo em consideração as necessidades e capacidade das partes interessadas (públicos, colegas, representantes da instituição de ensino, profissionais de Património Cultural, doadores, decisores, etc.) e museu.</p>	
<p><b>Dimensão 3</b></p> <p>Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8</p>	<p><b>Nível 1</b></p>	
	<p><b>Nível 2</b></p>	
	<p><b>Nível 3</b></p>	<p>Assegura o conteúdo do ANS.</p>
	<p><b>Nível 4</b></p>	<p>Negocia a revisão de ANSs, de acordo com os objetivos gerais. Garante a realização dos resultados planeados.</p>
	<p><b>Nível 5</b></p>	
<p><b>Dimensão 4</b></p> <p>Exemplos de conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i></p>	<p>K1 documentação SLA</p> <p>K2 como comparar e interpretar gestão de dados</p> <p>K3 elementos da métrica de compatibilização de serviço</p> <p>K4 como funciona a infraestrutura da entrega de serviços</p> <p>K5 impacto do nível de incumprimento na atuação do negócio de museu</p> <p>K6 normas de segurança TIC</p> <p>K7 normas de qualidade TIC</p>	



Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 analisar histórico da prestação de serviços S2 avaliar a prestação de serviços contra SLA S3 negociar objetivos realistas para prestação de serviço S4 usar técnicas de gestão relevante de qualidade S5 antecipar e reduzir o impacto da interrupção potencial do serviço S6 ser preciso e minucioso
---	---

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	A. PLANO	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.3. Desenvolvimento do Plano de Negócios</b> Presta aconselhamento sobre a conceção e a estrutura de soluções de apoio à estratégia de TIC do museu, incluindo a identificação de abordagens alternativas, bem como o retorno em propostas de investimento. Considera os modelos de <i>sourcing</i> possíveis e aplicáveis. Apresenta uma análise de custo-benefício e argumentos fundamentados de apoio à estratégia escolhida. Assegura conformidade entre a estratégia global do museu e a sua estratégia tecnológica.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Fornecer liderança para a criação de uma estratégia de sistema de informação que vá ao encontro dos requisitos do museu e da sua equipa e as necessidades dos públicos / utilizadores, incluindo riscos e oportunidades. Sugere alterações na estratégia SI com vista à inclusão de ações adequadas preventivas e de contingência.
	<b>Nível 5</b>	Utiliza o pensamento estratégico e liderança organizacional para explorar a capacidade da Tecnologia da Informação para ir ao encontro dos objetivos do museu.
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 elementos e etapas do plano de negócios K2 dimensão atual e futura do mercado e necessidades K3 técnicas de análise da concorrência e análise SWOT para produto e ambiente externo K4 canais de criação de valor K5 elementos de rentabilidade K6 questões e implicações dos modelos de <i>sourcing</i> K7 planeamento financeiro e dinâmica K8 novas tecnologias emergentes K9 técnicas de avaliação de risco e oportunidade	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 abordar e identificar elementos essenciais das propostas de valor dos produtos ou soluções S2 definir os canais apropriados de criação de valor S3 construir uma análise SWOT detalhada S4 produzir relatórios sobre o desempenho de curto e longo prazo (e.g. financeiros, rentabilidade, utilização e criação de valor) S5 identificar marcos principais do plano S6 explicar (defender, discutir, justificar) S7 liderar uma equipa S8 resolver conflitos S9 demonstrar um elevado grau de competências interpessoais	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	A. PLANO	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.4. Planeamento de Produtos/Serviços</b> Analisa e define os objectivos a atingir. Estima o custo-eficácia, pontos de risco, oportunidades, pontos fortes e fracos, com uma abordagem crítica, com base na própria interpretação do museu de preparação para a implementação das TIC. Cria planos estruturados; estabelece prazos e metas, garantindo uma otimização das atividades e recursos. Propõe pedidos de mudança. Define a quantidade de fornecimento e fornece uma visão geral dos requisitos de documentação adicional. Especifica o correto manuseamento de produtos, incluindo questões legais, de acordo com as normas em vigor.	
<b>Dimensão 3</b> Níveis de proficiência em e- competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Age sistematicamente para documentar elementos simples e padrão de um produto.
	<b>Nível 3</b>	Explora conhecimento especializado para criar e manter documentos complexos.
	<b>Nível 4</b>	Lidera e assume a responsabilidade no desenvolvimento e manutenção de planos gerais.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b> Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 estruturas e metodologias eficazes para Governo Corporativo K2 indicadores-chave de desempenho normal K3 processo de tomada de decisões K4 Princípios e regulamentos de direitos de propriedade intelectual K5 metodologias de gestão de projeto estruturado K6 Métodos de otimização K7 novas tecnologias emergentes	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 identificar todos os alvos potenciais para o produto ou serviço S2 elaborar planos de qualidade S3 garantir e gerir informação adequada para os tomadores de decisão S4 propor pedidos de mudança S5 gerir o ciclo de vida dos serviços / produto (incluindo o processo de pedido formal de alteração) S6 ser preciso e minucioso S7 liderar uma equipa S8 demonstrar um elevado grau de competências interpessoais	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	A. PLANO	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.7. Monitorização das Tendências Tecnológicas</b> Investiga sobre a evolução tecnológica mais recente das TIC de forma a conhecer e compreender tecnologias em desenvolvimento que possam vir a ser implementadas em museus. Elabora soluções inovadoras para a integração de novas tecnologias em produtos, aplicações ou serviços existentes ou na criação de novas soluções.	
<b>Dimensão 3</b>	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	

Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Explora conhecimentos especializados amplos de tecnologias novas e emergentes que possam vir a ser implementadas em museus, juntamente com uma profunda compreensão dos objetivos do museu, para prever e articular soluções para o futuro. Oferece orientação especializada e aconselhamento à equipa de liderança e equipa do museu no apoio à tomada de decisão.
	<b>Nível 5</b>	Esboça opções de decisões estratégicas, prevendo e articulando futuras soluções de TIC para processos orientados para o público como apoio às metas do museu; direciona o museu no sentido de construí-las e explorá-las.
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 tecnologias emergentes e aplicações ao mercado relevantes K2 objetivos do museu e necessidades do público K3 fontes relevantes de informação e.g. revistas, conferências e eventos, boletim de informação, líderes de opinião, fórum em linha, etc. K4 programas de investigação aplicada	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 monitorizar as fontes de informação e seguir continuamente a mais promissora S2 identificar vendedores e fornecedores das melhores soluções: avaliar, justificar e propor a mais apropriada S3 identificar as vantagens do museu e melhorias em adotar tecnologias emergentes S5 coincidir as necessidades do museu e do público com os produtos existentes	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	A. PLANO	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.8. Desenvolvimento Sustentável</b> Estima o impacto de soluções de TIC utilizadas na implementação da estratégia de TIC do museu, em termos de responsabilidades ecológicas, incluindo o consumo de energia. Aconselha diferentes equipas de museu sobre alternativas sustentáveis que sejam consistentes com os objetivos do museu. Aconselha sobre uma política de compras e vendas de TIC que cumpre eco responsabilidades.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Promove a consciencialização, formação e empenho na implementação do desenvolvimento sustentável e aplica as ferramentas necessárias para gerir esta abordagem.
	<b>Nível 4</b>	Define o objetivo e a estratégia de desenvolvimento SI sustentável, de acordo com a política de sustentabilidade do museu.
	<b>Nível 5</b>	

<p><b>Dimensão 4</b></p> <p>Exemplos de conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i></p>	<p>K1 métricas e indicadores relacionados com desenvolvimento sustentável</p> <p>K2 responsabilidade social (RSED) dos investidores dentro da infraestrutura</p>
<p>Exemplos de competências</p> <p><i>É capaz de</i></p>	<p>S1 monitorizar e medir o consumo de energia TIC</p> <p>S2 aplicar as recomendações em projectos para apoiar estratégias sustentáveis de desenvolvimento</p> <p>S3 dominar restrições regulamentares e normas internacionais relacionadas com a sustentabilidade TIC</p> <p>S4 demonstrar um elevado grau de competências interpessoais</p> <p>S5 explicar (defender, discutir, justificar)</p>

<p><b>Dimensão 1</b></p> <p>área e-Comp.</p>	A. PLANO	
<p><b>Dimensão 2</b></p> <p>e-Competência: Título + descrição genérica</p>	<p><b>A.9. Inovação</b></p> <p>Elabora soluções criativas para a disponibilização de novos conceitos, ideias, produtos ou serviços que possam acrescentar valor ao museu e melhorar a experiência dos seus públicos. Utiliza pensamento aberto e inovador para a perspetivar a exploração dos avanços tecnológicos para ir ao encontro das necessidades do museu, dos seus públicos e da sociedade como um todo.</p>	
<p><b>Dimensão 3</b></p> <p>Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QEQ 3 a 8</p>	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Utiliza o pensamento independente e a tecnologia de sensibilização para integrar conceitos díspares no desenvolvimento de soluções únicas.
	<b>Nível 5</b>	Faz recomendações para alterações à estratégia de TIC do museu, como resultado de informações obtidas através de estudos de avaliação e de <i>benchmarking</i> . Desafia o <i>status quo</i> e fornece liderança estratégica na introdução de conceitos novos/revolucionários.
<p><b>Dimensão 4</b></p> <p>Exemplos de conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i></p>	<p>K1 tecnologias existentes e emergentes e aplicações ao mercado</p> <p>K2 análise do negócio, sociedade, hábitos, tendências e necessidades</p> <p>K3 técnicas dos processos de inovação</p> <p>K4 necessidades do museu e do público</p>	
<p>Exemplos de competências</p> <p><i>É capaz de</i></p>	<p>S1 identificar as vantagens e melhorias para o museu em adotar novas tecnologias</p> <p>S2 criar uma validação do conceito</p> <p>S3 pensar fora da caixa</p> <p>S4 identificar recursos adequados</p> <p>S5 transferir soluções tecnológicas inovadoras no museu</p> <p>S6 explicar (defender, discutir, justificar)</p> <p>S7 coincidir as necessidades do museu e do público com os produtos existentes</p> <p>S8 demonstrar um elevado grau de competências interpessoais</p>	

<b>Dimensão 1</b> e-Comp. area	C. GERIR	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>C.2. Gestão da Mudança</b> Implementa e orienta sobre a evolução de uma solução de TIC que vá ao encontro das necessidades do museu e do público. Dá conselhos sobre controle e calendarização de modificações em <i>software</i> ou <i>hardware</i> , de forma a evitar que as múltiplas atualizações criem resultados imprevisíveis. Aconselha sobre a forma como minimizar a interrupção do serviço como consequência de mudanças e definir Acordo de Nível de Serviço (ANA). Garante consideração e cumprimento dos procedimentos de segurança de informação.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Durante a mudança, atua sistematicamente para responder às necessidades operacionais diárias e reagir às mesmas, evitando interrupções de serviço e mantendo a coerência com (ANS) e os requisitos de segurança de informação.
	<b>Nível 3</b>	Provides advice on how to ensure the integrity of the system by controlling the application of functional updates, software or hardware additions and maintenance activities, while complying with budget requirements.  Aconselha sobre a forma como assegurar a integridade do sistema, controlando a aplicação das atualizações funcionais, adição de <i>software</i> ou <i>hardware</i> e atividades de manutenção, respeitando os requisitos do orçamento.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 especificações funcionais do sistema de informação K2 arquitetura existente de aplicações TIC K3 como os processos de negócio são integrados e a dependência das aplicações TIC K4 ferramentas e técnicas da gestão da mudança K5 boas práticas e normas na área da gestão da segurança da informação K6 Avaliação, conceção e implementação de metodologias	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 partilhar especificações funcionais e técnicas com a equipa TIC responsável pela manutenção e evolução das soluções TIC S2 gerir a comunicação com a equipa de comunicação responsável pela manutenção e a evolução das soluções dos sistemas de informação S3 antecipar todas as ações necessárias para reduzir o impacto das mudanças (formação, documentação, processos novos...) S4 ser preciso e minucioso S5 demonstrar um elevado grau de competências interpessoais	

<b>Dimensão 1</b> e-Comp. area	D. CAPACITAÇÃO
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição	<b>D.1. Desenvolvimento da Estratégia de Segurança da Informação</b> Aconselha sobre o desenvolvimento de uma estratégia, âmbito e cultura formal organizacional para manter a segurança de informação de ameaças externas e internas. Fornece a base para a Gestão da Segurança de Informação, incluindo a identificação e responsabilidade das funções.

genérica	Utiliza padrões definidos para criar objetivos para a integridade e disponibilidade da informação, assim como privacidade dos dados.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Explora o grau de especialização e alavanca os padrões externos e boas práticas.
	<b>Nível 5</b>	Fornecer liderança estratégica para incorporar a segurança da informação na cultura do museu.
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 potencial e oportunidades dos standards e boas práticas K2 impacto dos requisitos legais sobre a segurança da informação K3 estratégia de informação do museu K4 ameaça possível à segurança K5 a estratégia de mobilidade K6 diferentes modelos de negócio (SaaS, PaaS, IaaS) e tradução operacional e.g. Computação em Nuvem	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 desenvolver e analisar criticamente a estratégia do museu para segurança de informação S2 definir, apresentar e promover o plano de segurança informática para aprovação da administração do museu S3 aplicar normas e boas práticas e requisitos legais para segurança de informação S4 antecipar alterações necessárias na estratégia da segurança da informação do museu e formular novos planos S5 propor medidas efetivas de contingência S6 explicar (defender, discutir, justificar)	

<b>Dimensão 1</b>  e-Comp. area	D. CAPACITAÇÃO	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>D.2. Desenvolvimento da Estratégia da Qualidade TIC</b> Define, melhora e refina uma estratégia formal para satisfazer as expectativas do público e melhorar o desempenho organizacional do museu (equilíbrio entre custo e riscos). Identifica processos críticos que influenciam a prestação de serviços e desempenho do produto para a definição do sistema de gestão da qualidade das TIC. Utiliza padrões definidos para formular objetivos para gestão de serviços, produto e qualidade do processo. Identifica a responsabilidade da gestão de qualidade das TIC.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Explora um amplo conhecimento especializado para alavancar e autorizar a aplicação de padrões externos e boas práticas.
	<b>Nível 5</b>	Fornecer liderança estratégica na incorporação de qualidade de TIC (por exemplo, métricas e melhoria contínua) na cultura do museu.

3 a 8		
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	<p>K1 mais importantes metodologias da indústria TIC e.g. COBIT, ITIL, CMMI, ISO e o impacto na governança corporativa</p> <p>K2 estratégia de informação do museu</p> <p>K3 diferentes modelos de negócio (SaaS, PaaS, IaaS) e tradução operacional e.g. Computação em Nuvem</p> <p>K4 normas de qualidade TIC</p> <p>K6 potencial e oportunidades dos standards boas práticas</p> <p>K7 boas práticas (metodologias) e normas na análise de risco</p> <p>K4 necessidades do museu e do público</p> <p>K5 como medir e gerir recursos para preencher os requisitos do museu e do público</p> <p>K6 métodos de pesquisa, análise concorrência e métodos de medição</p>	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	<p>S1 definir uma política de qualidade TIC para corresponder às normas de desempenho e os objetivos de satisfação dos clientes do museu</p> <p>S2 identificar métricas de qualidade a usar</p> <p>S3 aplicar normas e boas práticas relevantes para manter a qualidade de informação</p> <p>S4 coincidir as necessidades do museu e do público com os produtos existentes</p> <p>S5 analisar o impacto das alterações funcionais e técnicas nas necessidades do museu e do público</p> <p>S6 ser preciso e minucioso</p>	

<b>Dimensão 1</b>  e-Comp. area	D. CAPACITAÇÃO	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>D.3. Disponibilização da Educação e da Formação</b> Define e implementa a política de formação em TIC para ir ao encontro das necessidades e lacunas de competências organizacionais. Estrutura, organiza e calendariza os programas de formação para colmatar as competências acima mencionadas e avalia a qualidade de formação através de um processo de feedback e implementa uma melhoria contínua. Adapta planos de formação para responder à evolução da procura.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	Trabalha com um especialista interno do museu designado para realizar uma análise das competências de aprendizagem existentes, identificar lacunas de competências e planear intervenções para colmatar estas lacunas.
	<b>Nível 2</b>	Organiza a identificação das necessidades de formação; colige requisitos do museu, identifica, seleciona e prepara o cronograma de intervenções formativas.
	<b>Nível 3</b>	Atua, de forma criativa, na análise das lacunas de competências; realiza uma análise sistemática posição-a-posição das competências que serão necessárias para apoiar a estratégia de TIC do museu. Usa um processo sistemático para identificar os níveis de competências atuais para todos os titulares atuais ou potenciais destas posições. Elabora requisitos específicos e identifica as fontes potenciais de oferta de formação. Tem conhecimento especializado de públicos de museu e estabelece um mecanismo de <i>feedback</i> para avaliar o valor acrescentado dos programas alternativos de formação.
	<b>Nível 4</b>	Identifica as competências que devem, idealmente, fazer parte da instituição e as que devem ser externas ( <i>outsourcing</i> ). Investiga e compara meios alternativos para resolver as lacunas de competências e encomenda soluções à medida, sempre que necessário.

	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 abordagens pedagógicas apropriadas e meios didáticos e.g. dvd, syllabus, online K2 mercado competitivo da oferta educativa K3 as metodologias de análise das necessidades de formação K4 metodologias da análise de necessidades de competências e habilidades K5 técnicas de capacitação K6 necessidades da equipa do museu e do público K7 como medir e gerir recursos para preencher os requisitos da equipa do museu e do público K8 métodos de pesquisa, análise concorrência e métodos de medição	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 organizar os calendários de formação e de educação para satisfazer as necessidades da equipa e do público do museu S2 identificar e maximizar a utilização dos recursos necessários para preparar um calendário eficiente do ponto de vista de custos S3 promover e comercializar soluções de educação e de formação S4 analisar os dados de feedback e usá-los para melhorar constantemente a educação e formação S5 definir o currículo e o programa de formação para satisfazer as necessidades de educação TIC da equipa e do público do museu S6 abordar as necessidades DPC da equipa para satisfazer os requisitos da organização S7 coincidir as necessidades da equipa do museu e do público com os produtos existentes	

<b>Dimensão 1</b>  e-Comp. area	D. CAPACITAÇÃO	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>D.4. Aquisição</b> Aconselha sobre procedimento de adjudicação coerente, de acordo com a estratégia TIC do museu, incluindo sobre a implementação dos seguintes subprocessos: especificação de requisitos, identificação do fornecedor, análise de propostas, avaliação da eficiência energética e conformidade ambiental dos produtos, fornecedores e dos seus processos, negociação de contratos, seleção de fornecedores e contrato de colocação. Garante que todo o processo de compra é adequado ao objetivo, acrescenta valor de negócio ao museu em conformidade com os requisitos legais e regulamentares.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Compreende e aplica os princípios do processo de adjudicação. Faz encomendas com base em contratos com fornecedores existentes. Garante a execução correta das encomendas, incluindo a validação de resultados e correlação com pagamentos posteriores.
	<b>Nível 3</b>	Explora conhecimento especializado para implementar o processo de compra, garantindo boas relações comerciais com os fornecedores. Aconselha sobre a seleção de fornecedores, produtos e serviços, através da avaliação de desempenho, custo, prazo e qualidade. Realiza <i>benchmarking</i> para determinar quais sistemas, ferramentas e equipamentos têm funcionado bem em museus comparáveis. Aconselha sobre contrato de colocação e cumpre com as políticas organizacionais.
	<b>Nível 4</b>	Fornecer liderança na aplicação de políticas de aquisição do museu e faz recomendações para a melhoria do processo. Aplica experiência e conhecimento prático de contratação para aconselhar sobre decisões de compra finais.



	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 os termos e condições normais do contrato de venda K2 política de compra própria do museu K3 modelos financeiros e.g. estrutura de descontos K4 mercado actual para produtos e services diferenciados K5 questões e implicações dos serviços externalizados K6 different service models (SaaS, PaaS, IaaS) and operational translations (e.g. Cloud Computing) K7 necessidades do museu e do público K8 técnicas de análise de necessidades do museu e do público K9 métodos de pesquisa, análise concorrência e métodos de medição	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 interpretar especificações de produtos e serviços S2 negociar os termos, condições e preços S3 analisar propostas recebidas S4 aconselhar sobre orçamento de compras S5 liderar a melhoria dos processos de aquisição S6 analisar a eficiência energética e aspetos ambientais relacionados com a proposta S7 verificar se os processos de aquisição respeitam as questões legais incluindo DPI S8 coincidir as necessidades do museu e do público com os produtos existentes S9 ser preciso e minucioso	

<b>Dimensão 1</b>  e-Comp. area	D. CAPACITAÇÃO	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>D.10. Gestão da Informação e do Conhecimento</b> Aconselha sobre a gestão de informação estruturada e não estruturada, decorrente da estratégia TIC do museu e pondera sobre políticas de distribuição de informação. Cria estrutura de informação para permitir a exploração e a otimização da informação. Compreende ferramentas adequadas a serem implementadas para criar, extrair, manter, renovar e disseminar conhecimento, no sentido de capitalizar a partir do ativo de informação.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Integra a estrutura de informação adequada no ambiente virtual do museu.
	<b>Nível 5</b>	Correlaciona a informação e conhecimento para criar valor para o negócio do museu. Aplica soluções inovadoras baseadas em informação recuperada.
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado</i>	K1 métodos para analisar informação e processos de negócio K2 dispositivos e ferramentas TIC aplicáveis para o armazenamento e recuperação de dados K3 desafios relacionados com a dimensão da informação e.g. grande volume de dados K4 desafios relacionados com dados não estruturados e.g. análise dos dados	

<i>com</i>	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 recolher conhecimento interno e externo e necessidades da informação S2 formalizar requisitos do público S3 traduzir/refletir o comportamento comercial do museu para informação estruturada S4 disponibilizar a informação S5 garantir que as questões de DPIE da privacidade são respeitadas S6 recolher, armazenar, analisar conjuntos de grande volume de dados complexos não estruturados e com formatos diferentes S7 aplicar métodos de extração de dados S8 explicar (defender, discutir, justificar) S9 ser preciso e minucioso S10 ser inovador, criativo

<b>Dimensão 1</b>  e-Comp. area	D. CAPACITAÇÃO	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>D.11. Identificação das Necessidades</b> Escuta ativamente as principais partes interessadas, como por exemplo, crianças, comunidades locais, turistas, tomadores de decisão, representantes de instituições educativas, profissionais do Património Cultural, funcionários do museu, para articular e clarificar as suas necessidades. Gere a relação com todas as partes interessadas para garantir que a solução está em consonância com os requisitos de negócio. Propõe diferentes soluções (por exemplo, produzir ou comprar), através da realização de análise contextual de apoio à conceção de um sistema centrado no utilizador. Aconselha o museu na escolha de soluções adequadas. Atua como defensor no processo de implementação ou configuração da solução escolhida.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Estabelece relações de confiança com os principais interessados, como por exemplo, crianças, comunidade local, turistas, tomadores de decisão, representantes de instituições educativas, profissionais do Património Cultural, funcionários de museus, e ajuda-os a esclarecer as suas necessidades.
	<b>Nível 4</b>	Explora amplos conhecimentos especializados sobre as principais partes interessadas para oferecer soluções possíveis para as suas necessidades.
	<b>Nível 5</b>	Fornecer liderança no apoio às decisões estratégicas na gestão da equipa. Ajuda as principais partes interessadas a conceber novas soluções TIC, promove parcerias e cria propostas de valor.
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 tecnologias emergentes e aplicações ao mercado relevantes K2 necessidades do museu K3 necessidades-chave dos investidores K4 processos de organização e estruturas K5 técnicas de análise de necessidade do cliente K6 técnicas de comunicação K7 técnicas de narração de histórias	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 analisar e formalizar os processos do negócio S2 analisar as necessidades dos clientes S3 apresentar soluções TIC custo-benefício S4 coincidir as necessidades-chave dos investidores com os produtos existentes S5 analisar o impacto das alterações funcionais e técnicas em investidores-chave	

<b>Dimensão 1</b> e-Comp. area	E. GERIR	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>E.1. Prospetiva</b> Interpreta as necessidades do museu e do público e avalia a aceitação no mercado de produtos ou serviços TIC culturais feitos à medida. Aplica métricas relevantes para permitir a tomada de decisões precisas no apoio ao desenvolvimento, implementação e comercialização da estratégia TIC do museu.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e- competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Explora competências para fornecer uma previsão a curto prazo, através da utilização de contributos do público e avaliando as capacidades TIC do museu.
	<b>Nível 4</b>	Atua com ampla responsabilidade na produção de uma previsão a longo prazo. Compreende o mercado global, ao identificar e avaliar contributos relevantes do contexto empresarial, político e social mais amplo.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 volume de mercado e flutuação relevante K2 acessibilidade do mercado segundo as condições correntes e.g. políticas governamentais, tecnologias emergentes, tendências culturais, etc. K3 gestão da cadeia de fornecimento K4 técnicas de análise dos dados em larga escala (extração de dados) K5 métodos para analisar processos da gestão de activos K6 como os processos organizacionais são integrados e a sua dependência em relação a aplicações TIC S7 novas tecnologias emergentes S8 necessidades do museu e do público S9 técnicas de análise de necessidade do museu e do cliente	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 aplicar técnicas de construção de cenários para produzir perspectivas realistas S2 produzir previsões de vendas em relação com a atual quota de mercado S3 comparar previsões de venda e de produção de soluções TIC recentes e analisar desajustamentos S4 interpretar dados externos da investigação e a analisar informação S5 identificar as vantagens e melhorias do negócio em adotar tecnologias emergentes S6 analisar os desenvolvimentos futuros em processos do negócio e aplicações tecnológicas S7 analisar viabilidade em termos de custos e benefícios S8 coincidir as necessidades do museu e dos visitantes usuários com os produtos existentes	

<b>Dimensão 1</b> e-Comp. area	E. GERIR
-----------------------------------	----------

<p><b>Dimensão 2</b></p> <p>e-Competência: Título + descrição genérica</p>	<p><b>E.3. Gestão do Risco</b></p> <p>Advises on the implementation of the management of risk across information systems through the application of a defined risk management policy and procedure. Assesses risk to the museum's operations. Documents potential risk and containment plans.</p> <p>Aconselha sobre a implementação da gestão de risco nos sistemas de informação, através da aplicação de uma política de gestão de risco definida e procedimentos. Avalia o risco para as operações do museu. Documenta o risco potencial e planos de contenção.</p>	
<p><b>Dimensão 3</b></p> <p>Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8</p>	<p><b>Nível 1</b></p>	
	<p><b>Nível 2</b></p>	<p>Compreende os princípios de gestão de risco e investiga soluções TIC para mitigar os riscos identificados.</p>
	<p><b>Nível 3</b></p>	<p>Aconselha sobre ações apropriadas necessárias para adaptar a segurança e fazer face ao risco de exposição. Avalia, gere e garante validação de exceções.</p>
	<p><b>Nível 4</b></p>	<p>Fornecer liderança para definir diretrizes para o desenvolvimento de uma política de gestão de risco, considerando todas as possíveis restrições, incluindo questões técnicas, económicas e políticas. Delega atribuições.</p>
	<p><b>Nível 5</b></p>	
<p><b>Dimensão 4</b></p> <p>Exemplos de conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i></p>	<p>K1 valores e interesses corporativos para aplicar análise de risco considerando valores e interesses corporativos</p> <p>K2 retorno do investimento comparado com a prevenção dos riscos</p> <p>K3 boas práticas (metodologias) e normas na análise de risco</p> <p>K4 técnicas de avaliação de risco e oportunidade</p> <p>K5 avaliação, conceção e implementação de metodologias</p>	
<p>Exemplos de competências</p> <p><i>É capaz de</i></p>	<p>S1 desenvolver o plano de gestão dos riscos para identificar ações preventivas necessárias</p> <p>S2 comunicar e promover os resultados da análise de riscos e dos processos de gestão de riscos do museu</p> <p>S3 desenhar e documentar o processo de análise e gestão dos riscos</p> <p>S4 aplicar ações de atenuação e de contingência</p>	

<p><b>Dimensão 1</b></p> <p>e-Comp. area</p>	<p>E. GERIR</p>	
<p><b>Dimensão 2</b></p> <p>e-Competência: Título + descrição genérica</p>	<p><b>E.4. Gestão de Relação</b></p> <p>Estabelece e mantém boas relações entre as partes interessadas (internas ou externas), implementando e cumprindo processos organizacionais. Mantém comunicação regular com o museu, equipa e fornecedores de tecnologia, e aborda as necessidades através da empatia com o seu ambiente e gerindo comunicações da cadeia de aprovisionamento. Garante que as necessidades, preocupações e queixas das partes interessadas são entendidas e tratadas em conformidade com a estratégia TIC do museu.</p>	
<p><b>Dimensão 3</b></p> <p>Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5,</p>	<p><b>Nível 1</b></p>	
	<p><b>Nível 2</b></p>	
	<p><b>Nível 3</b></p>	<p>É responsável pelas suas e outras ações na gestão de um número limitado de partes interessadas.</p>
	<p><b>Nível 4</b></p>	<p>Autoriza o investimento em relações novas e existentes. Lidera a conceção de um procedimento viável para manter boas relações comerciais.</p>

relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 processos do museu, incluindo orçamento, tomada de decisões e estrutura de gestão K2 objetivos do museu e de outros investidores K3 como medir e gerir recursos para preencher os requisitos dos investidores K4 desafios e riscos do museu K5 necessidades dos fornecedores de tecnologia, equipa e museus K6 aptidões interpessoais	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 incentivar empatia para as necessidades do museu e dos usuários S2 identificar oportunidades potenciais de "Win-Win" para usuários/visitantes e o museu S3 estabelecer expectativas realistas para apoiar o desenvolvimento de confiança mútua S4 monitorizar compromissos correntes para garantir cumprimento S5 comunicar as boas e más notícias para evitar surpresas S6 satisfazer as necessidades dos usuários do museu e dos fornecedores da tecnologia S7 comunicar (incluindo línguas estrangeiras se for útil) S8 explicar (defender, discutir, justificar)	

<b>Dimensão 1</b>  e-Comp. area	E. GERIR	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>E.5. Melhoria de Processos</b> Mede a eficácia dos processos TIC existentes (se houver). Pesquisa e análise da concorrência, assim como a elaboração de processos TIC de uma variedade de fontes. Segue uma metodologia sistemática para avaliar, conceber e implementar mudanças de processo ou tecnologia para o benefício do negócio mensurável. Avalia possíveis consequências adversas de mudança de processo.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Explora conhecimento especializado para investigar processos e soluções TIC existentes, com o intuito de definir possíveis inovações. Faz recomendações com base em argumentos fundamentados.
	<b>Nível 4</b>	Fornecer liderança e aconselha sobre a implementação de inovações e melhorias que irão reforçar a competitividade ou eficiência. Demonstra à gerência sénior a vantagem empresarial de potenciais alterações.
	<b>Nível 5</b>	

<p><b>Dimensão 4</b></p> <p>Exemplos de conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i></p>	<p>K1 métodos de pesquisa, análise concorrência e métodos de medição</p> <p>K2 avaliação, concepção e implementação de metodologias</p> <p>K3 processos internos existentes</p> <p>K4 desenvolvimentos relevantes na área de TIC e o impacto potencial nos processos</p> <p>K5 otimização de recursos e redução de resíduos</p> <p>K7 como os processos organizacionais estão integrados e a sua dependência em relação a aplicações TIC</p>
<p>Exemplos de competências</p> <p><i>É capaz de</i></p>	<p>S1 construir, documentar e catalogar processos e procedimentos fundamentais</p> <p>S2 propor alterações no processo para facilitar e racionalizar melhorias</p> <p>S3 implementar alterações no processo</p> <p>S4 identificar as vantagens e melhorias organizacionais em adotar tecnologias emergentes</p> <p>S5 ser inovador, criativo</p> <p>S6 explicar (defender, discutir, justificar)</p>


<p><b>Dimensão 1</b></p> <p>e-Comp. area</p>	E. GERIR/GESTÃO	
<p><b>Dimensão 2</b></p> <p>e-Competência: Título + descrição genérica</p>	<b>E.6. Gestão da Qualidade TIC</b> Aconselha sobre a aplicação da política de qualidade TIC para manter e melhorar os serviços do museu. Planeia e define indicadores para gerir a qualidade relativamente à estratégia TIC. Revê medidas de qualidade e recomenda melhorias para influenciar uma melhoria contínua da qualidade.	
<p><b>Dimensão 3</b></p> <p>Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8</p>	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Comunica e monitoriza a aplicação da política de qualidade TIC do museu.
	<b>Nível 3</b>	Avalia os indicadores de gestão de qualidade e processos baseados na política de qualidade TIC do museu e propõe medidas corretivas.
	<b>Nível 4</b>	Avalia e estima o grau em que foram cumpridos os requisitos de qualidade e proporciona liderança para a implementação de políticas de qualidade. Fornece liderança funcional transversal para a definição e superação de padrões de qualidade.
	<b>Nível 5</b>	
<p><b>Dimensão 4</b></p> <p>Exemplos de conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i></p>	<p>K1 quais métodos, ferramentas e procedimentos são aplicados e onde deveriam ser aplicados</p> <p>K2 procedimento de auditoria interna de qualidade</p> <p>K3 regulamentações e normas na eficiência energética e desperdício</p> <p>K4 normas de qualidade TIC</p> <p>K5 arquitetura empresarial do museu e normas internas</p> <p>K6 web, nuvem e tecnologias móveis e os requisitos ambientais</p> <p>K7 tecnologias e as normas a usar durante a implementação</p> <p>K8 potencial e oportunidades das normas relevantes e boas práticas</p>	
<p>Exemplos de competências</p> <p><i>É capaz de</i></p>	<p>S1 exemplificar como métodos, ferramentas e procedimentos podem ser aplicadas para a política de qualidade do museu</p> <p>S2 avaliar e analisar as fases do processo para identificar os pontos fortes e fracos</p> <p>S3 apoiar os gestores do processo na escolha e uso de medidas de avaliação de eficiência e a eficácia do processo global</p> <p>S4 monitorizar, perceber e agir em relação aos indicadores de qualidade</p> <p>S5 realizar auditorias de qualidade</p> <p>S6 ser ético</p>	

<b>Dimensão 1</b> e-Comp. area	E. GERIR/GESTÃO	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>E.7. Gestão da Mudança do Negócio</b> Avalia as implicações das novas soluções digitais em museus. Define os requisitos e quantifica os benefícios organizacionais para o museu. Aconselha gestão na implementação da mudança, tendo em conta as questões culturais e estruturais. Mantém a continuidade do processo organizacional através da mudança, monitorizando o impacto, tomando qualquer ação corretiva exigida e refinando a abordagem.	
<b>Dimensão 3</b> Níveis de proficiência em e- competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Level 1</b>	
	<b>Level 2</b>	
	<b>Level 3</b>	Avalia necessidades de mudança e explora competências especializadas para identificar possíveis métodos e padrões que podem ser implementados.
	<b>Level 4</b>	Fornecer liderança no planeamento, gestão e implementação de mudança TIC significativa.
	<b>Level 5</b>	Aplica influência generalizada para incorporar mudança organizacional.
<b>Dimensão 4</b> Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 estratégias digitais K2 impacto das mudanças empresariais no museu e nos recursos humanos K3 impacto das mudanças empresariais nas questões jurídicas K4 processos de negócio integrados e dependência das aplicações TIC S5 estratégia de negócios do museu e processos S6 métodos para analisar informação e processos de negócio S7 avaliação, conceção e implementação de metodologias	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 analisar os custos e benefícios das mudanças empresariais S2 selecionar soluções TIC apropriadas baseadas em benefício, risco e impacto global S3 construir e documentar um plano de implementação de melhorias S4 aplicar normas e ferramentas de gestão de projeto S5 identificar as vantagens e melhorias organizacionais em adotar tecnologias emergentes S6 analisar os desenvolvimentos futuros em processos do negócio e aplicações tecnológica S7 rever e analisar os efeitos das aplicações S8 explicar (defender, discutir, justificar)	

<b>Designação da função</b>	<b>Guia Cultural de TIC</b>		
<b>Também conhecido como</b>	Intérprete digital interdisciplinar de Património		
<b>Profissões relevantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Historiador de Arte *</li> <li>- Curador *</li> <li>- Intérprete de Património Cultural *</li> <li>- Guia turístico *</li> <li>- Gestor de Experiência Cultural</li> <li>- Gestor de Conteúdos Multimédia **</li> <li>- Profissões pedagógicas relacionadas com arte, cultura, história e multimédia*</li> <li>- Equipa do museu - guardaria - que é treinada por um especialista para atuar como intermediária entre o acervo do museu, as tecnologias utilizadas e o público.</li> </ul> <p>* com conhecimento adicional relevante em TIC ** com conhecimento adicional relevante de museologia</p>		
<b>Resumo</b>	Tem um conhecimento impecável do conteúdo que ele/ela interpreta para o público/ visitantes e um elevado nível de familiaridade com a tecnologia (TIC) utilizada como forma nova / inovadora de apresentar obras de arte, exposições ou qualquer outra forma de património cultural.		
<b>Missão</b>	A missão fundamental do Guia Cultural TIC é a apresentação de conteúdo do Património Cultural através de ferramentas TIC com o objetivo de melhorar a experiência do público. A função específica do Guia Cultural TIC é perceber a interatividade de dispositivos ou soluções TIC para atrair públicos no sentido de os transformar de participantes passivos a ativos, utilizando as TIC no seu processo de investigação.		
<b>Resultados</b>	<b>Encarregue</b>	<b>Responsável por</b>	<b>Contribui para</b>
	Satisfação do público em termos de utilização da tecnologia e experiência da	Interpretação eficaz e competente com utilização de tecnologia.  Utilização abrangente de	Proposta de atualização tecnológica.



	<p>coleção de cultural.</p> <p>Documentar o feedback do usuário.</p> <p>Incentivar os usuários / público a utilizar as TIC para uma melhor experiência interdisciplinar na compreensão e aprendizagem sobre o património cultural.</p>	<p>tecnologia.</p> <p>Instruções perceptíveis para usuários / público.</p> <p>Correct and safe use of technology.</p> <p>Utilização correta e segura da tecnologia.</p>	
<p><b>Principal(ais) função(ões)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover o conhecimento e a compreensão do património cultural através das TIC.</li> <li>• Promover uma melhor compreensão da diversidade cultural e do diálogo intercultural através das TIC.</li> <li>• Definir os públicos-alvo (crianças, visitantes locais, turistas, representantes de instituições de ensino, profissionais de Património Cultural, VIPs, etc.) para diferentes tipos de interação.</li> <li>• Identificar os visitantes-alvo com base no seu nível de conhecimento em TIC.</li> <li>• Explicar / apresentar um ambiente de apoio/favorável com base em TIC em museus.</li> </ul>		
<p><b>Contexto</b></p>	<p>O Guia Cultural TIC trabalha em museus e outras instituições de património cultural. Trabalha, normalmente, numa equipa juntamente com especialistas em TIC e património cultural, museólogos, curadores, historiadores de arte, especialistas em educação.</p> <p>O Guia Cultural TIC pode ser um membro da equipa do museu especificamente formado e qualificado para compreender as tecnologias utilizadas e as oportunidades que estas oferecem na interação com o público.</p>		
<p><b>KPI's</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencial público disposto a submeter-se a uma nova experiência e a despendar tempo com as ferramentas (avaliação quantitativa).</li> </ul>		

- 
- Nível de interesse / entusiasmo (avaliação qualitativa).
  - Impacto positivo para as partes interessadas da área do património cultural obtido através de experiência inovadora e/ou conceitos *edutainment* (educação através do entretenimento) para visitantes.

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	C. GERIR	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>C.1. Apoio aos utilizadores</b> Responde aos pedidos e questões dos utilizadores relativamente a ferramentas/aplicações TIC utilizadas para disponibilizar bens culturais ao público através de exposições físicas e/ou virtuais, na medida em que necessitarem de explicação e orientação. Documenta feedback relevante do público. Assegura a resolução ou reduz o impacto de incidentes. Percebe como monitorar o resultado de uma solução e a satisfação resultante do público.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Interpreta sistematicamente problemas dos utilizadores e identifica soluções e possíveis efeitos colaterais, em consulta com especialistas em TIC e equipa do museu. Utiliza a experiência para abordar problemas dos utilizadores e verifica a base de dados para potenciais soluções. Contém incidentes complexos ou por resolver. Documenta e localiza questões desde o seu início até à conclusão.
	<b>Nível 3</b>	Interage com os utilizadores. Resolve incidentes menores, seguindo os procedimentos recomendados.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 aplicações de usuários de TIC relevantes em museus K2 estrutura da base de dados e organização de conteúdo K3 fontes de informação para soluções potenciais K4 boas competências interpessoais	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 interrogar efetivamente os usuários para proceder diagnóstico S2 analisar indícios para identificar erros de usuários ou falha técnica S3 disponibilizar as ferramentas de apoio para identificar sistematicamente a fonte de erros ou a falha técnica S4 comunicar claramente com os usuários finais e fornecer instruções para progressão S5 questões de registo e código para apoiar o crescimento e a integridade das ferramentas online de apoio S6 comunicar (incluindo línguas estrangeiras se for útil) S7 explicar (defender, discutir, justificar)	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	D. CAPACITAR	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>D.11. Identificação das necessidades</b> Escuta ativamente o público, articula e esclarece as suas necessidades. Propõe diferentes soluções personalizadas para as necessidades do público identificadas. Aconselha a equipa de gestão do museu na escolha de soluções adequadas.	

<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Estabelece relações de confiança com o público e ajuda-os a esclarecer as suas necessidades.
	<b>Nível 4</b>	Utiliza o seu conhecimento sobre as necessidades do público para sugerir possíveis soluções, personalizações de ferramentas/ aplicações/serviços.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 tecnologias e as suas aplicações relevantes K2 objetivos do museu K3 necessidades/expectativas do público K4 processos e estruturas do museu K5 técnicas de análise das necessidades do público K6 técnicas de comunicação K7 técnicas de narração de histórias	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 analisar requisitos do público S2 coincidir as necessidades do público com as aplicações TIC existentes S3 analisar o impacto das alterações funcionais/técnicas no público S4 identificar as vantagens e melhorias do museu em adotar tecnologias emergentes baseado na experiência de usuário	

<b>Designação da função</b>	<b>Gestor de Ativos Culturais Digitais</b>		
<b>Também conhecido como</b>	Gestor de Ativos Digitais, Curador Digital		
<b>Profissões relevantes</b>	Informático Cultural / Gestor Cultural TIC		
<b>Resumo</b>	Lida com a preservação, gestão e exploração (incluindo monetização) do conteúdo cultural digital ou digitalizado num museu ou em outra instituição cultural (a seguir designados apenas como museus), seja num espaço físico ou virtual.		
<b>Missão</b>	Realizar a conceção, administração e exploração (incluindo monetização) de uma coleção digital do museu, de acordo com o plano de gestão.		
<b>Resultados</b>	<b>Encarregue de</b>	<b>Responsável por</b>	<b>Contribui para</b>
	Organização de coleções culturais digitais, após seleção e classificação, para facilitar a descoberta, acesso e utilização das coleções.	Avaliação do formato final do ativo digital.  Documentação da gestão do ativo digital.	Análise de usabilidade (website, aplicação)
	Preservação do ativo cultural digital, de acordo com as normas internacionais (transformação do formato, emulação de hardware/software).	Formulário de metadados selecionados (descritivo, administrativo, estrutural ou técnico) - gestão semântica dos ativos digitais.	Otimização do motor de busca  Vigilância da concorrência.
	Exploração (incluindo monetização) e disponibilização de acesso ao conteúdo/objetos digitais em termos de funcionalidade, fiabilidade e viabilidade técnica (métodos de acesso, autenticação, compatibilidade) e	Sustentabilidade e operacionalidade dos ativos digitais - manutenção operacional de ativos digitais  Aconselhamento à gestão museu sobre melhorias.	

	<p>monetização.</p> <p>Proteção e salvaguarda da coleção digital do museu (direitos de autor, conteúdo com marca d'água, criptografia).</p>		
<p><b>Principal(ais) função(ões)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver, administrar e melhorar continuamente o plano de exploração, gestão e preservação digital do museu para todos os conteúdos culturais/objetos digitais ou digitalizados (também designados ativos digitais).</li> <li>• Desenvolver, gerir e otimizar a coleção digital do museu.</li> <li>• Estar ciente das convenções nacionais / internacionais e/ ou enquadramentos legais para a proteção da propriedade cultural digital.</li> <li>• Colaborar com a equipa do museu para facilitar o seu trabalho com ativos culturais digitais.</li> <li>• Desenvolver uma base substancial no museu de teorias, métodos e conceitos de gestão de ativos culturais digitais.</li> <li>• Manter-se informado sobre novas tecnologias e desenvolvimentos em TIC.</li> </ul>		
<p><b>Contexto</b></p>	<p>Colabora com fornecedores de tecnologia e, dentro do museu, com a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão</li> <li>• Departamentos de curadoria física</li> <li>• Departamento de comunicação</li> </ul>		
<p><b>KPI's</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidade e tamanho da coleção de ativos digitais.</li> <li>• Número e frequência de consulta de ativos digitais pelo público.</li> <li>• Qualidade da experiência digital do museu proporcionada ao público.</li> </ul>		

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	A. PLANO/PLANEAR	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.3. Desenvolvimento do Plano de Gestão dos Ativos Digitais</b> Aborda a conceção e a estrutura de um plano de gestão de ativos digitais, incluindo a identificação de abordagens alternativas, bem como o retorno sobre propostas de investimento. Considera os modelos de <i>sourcing</i> possíveis e aplicáveis. Apresenta uma análise de custo-benefício e argumentos fundamentados em apoio do plano selecionado. Assegura a conformidade com as estratégias de negócio e tecnologia do museu. Comunica este plano aos curadores/gestores do museu.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Explora o conhecimento especializado para fornecer uma análise de ambiente de mercado, etc.
	<b>Nível 4</b>	Fornecer liderança na criação de uma estratégia de gestão de ativos digitais que vá ao encontro dos requisitos do museu e da sua equipa e às necessidades do público.
	<b>Nível 5</b>	Aplica o pensamento estratégico e liderança organizacional para explorar a capacidade da Tecnologia de Informação para melhorar a preservação, gestão e exploração dos ativos digitais.
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 elementos e etapas do plano de gestão de ativos digitais K2 dimensão atual e future do Mercado e necessidades K3 elementos de rentabilidade K4 questões e implicações dos modelos de <i>sourcing</i> K5 novas tecnologias emergentes	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 abordar e identificar elementos essenciais das propostas de valor dos produtos ou soluções S2 produzir relatórios sobre o desempenho de curto e longo prazo S3 identificar marcos principais do plano S4 analisar o impacto das alterações funcionais e técnicas nos usuários S5 identificar as vantagens e melhorias do museu em adotar tecnologias emergentes S6 comunicar (incluindo línguas estrangeiras se for útil) S7 explicar (defender, discutir, justificar) S8 liderar uma equipa S9 demonstrar um elevado grau de competências interpessoais	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	A. PLANEAR	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.4. Planeamento de Produtos/Serviços</b> Analisa e define o <i>status</i> alvo e atual do plano de gestão de ativos digitais. Estima a eficácia de custo, pontos de risco, oportunidades, pontos fortes e fracos, com uma abordagem crítica. Cria planos estruturados; estabelece prazos e metas, garantindo uma otimização das atividades e recursos. Gere solicitações de mudança. Define a quantidade de entrega e fornece uma visão geral dos requisitos de documentação adicionais para o plano de gestão de ativos digitais. Especifica o manuseamento correto de produtos, incluindo as questões legais, de acordo com as normas vigentes.	
<b>Dimensão 3</b>	<b>Nível 1</b>	

Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 2</b>	Atua sistematicamente na documentação de elementos padrão e simples das ferramentas de gestão de ativos digitais.
	<b>Nível 3</b>	Explora o conhecimento especializado para criar e manter documentos complexos.
	<b>Nível 4</b>	Fornecer liderança e assumir a responsabilidade no desenvolvimento e manutenção de planos gerais.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 indicadores-chave de desempenho normais K2 processo de tomada de decisões K3 técnicas agile K4 metodologias de gestão de projeto estruturado K5 métodos de otimização K6 novas tecnologias emergentes	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 identificar todos os alvos potenciais para o produto ou serviço S2 definir o plano de implementação de gestão de ativos digitais; identificar os principais usuários e criar documentação relacionada S3 elaborar planos de qualidade para ativos digitais S4 garantir e gerir informação adequada para todos os tomadores de decisão S5 gerir o processo de pedido de alteração S6 gerir o ciclo de vida dos serviços/ produto (incluindo o processo de pedido formal de alteração) S7 ser preciso e minucioso	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	A. PLANEAR	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.7. Tecnologia Monitorização Tendências</b> Investiga os desenvolvimentos tecnológicos mais recentes em TIC na sua área de competência para estabelecer a compreensão da evolução das tecnologias que poderiam ser implementadas na gestão de ativos digitais em museus. Elabora soluções inovadoras para a integração de novas tecnologias em produtos, aplicações ou serviços existentes ou para a criação de novas soluções destinadas a apoiar o plano de gestão de ativos digitais. É capaz de identificar as articulações entre tecnologias emergentes e a equipa do museu e exigências do público, em conformidade com o plano de gestão de ativos digitais.	
Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Explora amplos conhecimentos especializados das tecnologias novas e emergentes, juntamente com uma profunda compreensão das necessidades do museu, para prever e articular soluções para o futuro que facilitarão a descoberta, acesso e utilização da coleção. Fornece orientação especializada e aconselhamento, para a equipa de liderança para apoiar a tomada de decisão estratégica na sua área de competência.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>	K1 tecnologias emergentes e aplicações ao mercado relevantes K2 museu, público e necessidades do mercado	



Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K3 fontes relevantes de informação (e.g. revistas, conferências e eventos, boletins de informação, líderes de opinião, Fórum em linha, etc.) K4 programas de investigação aplicada
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 monitorizar as fontes de informação e seguir continuamente a mais promissora S2 identificar vendedores e fornecedores das melhores soluções; avaliar, justificar e propor a mais apropriada S3 identificar as vantagens e melhorias em adotar tecnologias emergentes para o museu S4 ser inovador, criativo S5 coincidir as necessidades do museu e do público com os produtos existentes S6 analisar o impacto das alterações funcionais e técnicas nos usuários S7 identificar as vantagens e melhorias do museu em adotar tecnologias emergentes

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	A. PLANEAR	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.9. Inovação</b> Concebe soluções criativas para a disponibilização de novos conceitos, ideias, produtos ou serviços que poderiam apoiar o plano de gestão de ativos digitais. Implementa pensamento aberto e inovador para perspetivar a exploração dos avanços tecnológicos para abordar as necessidades de negócio / da sociedade ou a direção da investigação.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Aplica o pensamento independente e sensibilização tecnológica para liderar a integração de conceitos díspares no fornecimento de soluções únicas.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 tecnologias existentes e emergentes e aplicações ao mercado K2 necessidades, tendências e hábitos de negócio, sociedade e/ou investigação K3 técnicas dos processos de inovação K4 necessidades do museu, público e utilizadores K5 boas práticas	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 identificar as vantagens e melhorias de negócio em adotar tecnologias emergentes S2 criar uma validação do conceito S3 pensar fora da caixa S4 identificar recursos adequados S5 ser inovador, criativo S6 explicar (defender, discutir, justificar) S7 coincidir as necessidades do museu e do público com os produtos existentes S8 analisar o impacto das alterações funcionais e técnicas nos usuários	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	B. CRIAÇÃO	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>B.5. Documentação</b> Produz documentos descrevendo produtos, serviços, aplicações ou ferramentas utilizadas na gestão de ativos digitais para estabelecer o cumprimento de requisitos de documentação relevantes. Seleciona o estilo e <i>media</i> adequados para materiais de apresentação. Cria modelos para sistemas de gestão de documentos. Garante que funções e características são documentadas de forma adequada. Assegura que os documentos existentes são válidos e atualizados.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	Utiliza e aplica normas para definir a estrutura do documento.
	<b>Nível 2</b>	Determina as exigências de documentação, tendo em conta o objetivo e o ambiente a que se aplica.
	<b>Nível 3</b>	Adapta o nível de detalhe, de acordo com o objetivo da documentação e da população-alvo.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 ferramentas para produção, edição e distribuição dos documentos profissionais K2 ferramentas para apresentação multimédia e criação K3 diferentes documentos técnicos requeridos para desenhar, desenvolver e implementar aplicações de serviços e produtos K4 controlo da produção de versões de documentos	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 observar e usar efetivamente as normas corporativas para publicações S2 preparar modelos para publicações partilhadas S3 organizar e controlar o fluxo de trabalho da gestão de conteúdo S4 manter publicações alinhadas com as soluções durante todo o ciclo de vida S5 ser preciso e minucioso	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	C. GERIR	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>C.3. Disponibilização do Serviço</b> Assegura a prestação de serviços em conformidade com os acordos de nível de serviço estabelecidos (SLA). Toma medidas proactivas para garantir aplicações de gestão de ativos digitais seguras e estáveis para evitar possíveis interrupções de serviço, atendendo ao à capacidade de planeamento e à segurança da informação. Atualiza a biblioteca documental operacional e regista todos os incidentes de serviço. Mantém ferramentas de monitorização e gestão de gestão (ou seja, guiões, procedimentos). Mantém a infraestrutura de gestão de ativos digitais. Toma medidas proactivas.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Programa o calendário de tarefas operacionais. Gere custos e orçamento de acordo com os procedimentos internos e restrições externas. Identifica o número ideal de pessoas necessárias para a gestão operacional da infraestrutura de gestão de ativos digitais.
	<b>Nível 4</b>	

de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 como interpretar os requisitos das aplicações da gestão de ativos digitais K2 boas práticas e modelos nas aplicações da gestão de ativos digitais K3 como monitorizar as aplicações de gestão dos ativos digitais K4 como registar as ações de entrega das aplicações de gestão dos ativos digitais e ser capaz de identificar falhas K5 boas práticas e normas na gestão da infraestrutura de ativos digitais K6 web, nuvem e tecnologias móveis	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 implementar os processos que compreendem a estratégia de gestão de ativos digitais da organização S2 preencher a documentação usada nas aplicações de gestão dos ativos digitais S3 analisar aplicações de gestão dos ativos digitais e informar os colegas sénior sobre os resultados S4 planear e gerir os recursos humanos e custo homem/hora para prestação de serviços eficiente e bom custo-benefício	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	C. GERIR	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>C.4. Gestão de Problemas</b> Implementa um sistema de conhecimento baseado na recorrência de erros comuns. Resolve, em consulta e apoio de especialistas se necessário, ou minimiza o impacto de incidentes relacionados com a utilização de aplicações e ferramentas de gestão de ativos digitais.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Identifica e classifica os tipos de incidentes e interrupções de serviço. Regista incidentes, catalogando-os por sintoma e resolução.
	<b>Nível 3</b>	Explora conhecimento especializado e a compreensão em profundidade das aplicações e ferramentas digitais de gestão de ativos e processos de gestão de problemas para identificar falhas e resolve com interrupção mínima, em consulta com colegas e apoiado por especialistas, se necessário. Toma decisões importantes em ambientes com carga emocional sobre as medidas adequadas necessárias para minimizar o impacto para o museu. Identifica rapidamente os componentes em falha, seleciona alternativas como reparação, substituição ou reconfiguração.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 infraestrutura global e componentes TIC do museu K2 procedimentos de documentação do museu K3 medidas de resolução de situações críticas no museu K4 aplicação e disponibilização de ferramentas de diagnóstico K5 ligação entre a infraestrutura de gestão de ativos culturais o impacto de falha nos processos do museu K6 avaliação, conceção e implementação de metodologias K7 coincidir a solução proposta ao orçamento do museu dedicado à gestão de ativos digitais	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 monitorizar o progresso das questões ao longo do ciclo de vida e comunicar efetivamente S2 identificar potenciais falhas de componentes críticas e tomar medidas para reduzir os efeitos das falhas S3 realizar uma auditoria de gestão de risco e agir para minimizar a exposição	

	S4 distribuir recursos apropriados para manter atividades, equilibrando custo e risco S5 comunicar a todos os níveis para garantir que recursos adequados são utilizados interna e externamente para minimizar interrupção S6 ser preciso e minucioso
--	---

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	D. CAPACITAR	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>D.4. Aquisição</b> Aplica um procedimento de adjudicação consistente sobre os produtos e serviços que melhorem a gestão de ativos digitais, incluindo a implementação dos seguintes subprocessos: requisitos de especificação, identificação de fornecedores, análise de proposta de fornecedores e os seus processos, negociação de contratos, seleção de fornecedores e contrato de colocação. Garante que todo o processo de compra é adequada ao objetivo, acrescenta valor do negócio para a organização compatível com os requisitos legais e regulamentares.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Entende e aplica os princípios do processo de aquisição; faz encomendas com base em contratos com fornecedores existentes. Assegura a execução correta das encomendas, incluindo a validação de resultados e correlação com pagamentos posteriores.
	<b>Nível 3</b>	Explora conhecimento especializado para implementar o processo de compra, garantindo relações comerciais positivas com os fornecedores. Seleciona fornecedores, produtos e serviços através da avaliação de desempenho, custo, prazo e qualidade. Decide contrato de colocação e cumpre com as políticas organizacionais.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 os termos e condições normais do contrato de venda K2 políticas de compra próprias da organização K3 modelos financeiros e.g. estrutura de descontos K4 mercado atual para produtos e serviços diferenciados K5 questões e implicações de serviços externalizados K6 necessidades do museu e do público K7 técnicas de análise de necessidades do público K8 métodos de pesquisa, análise de concorrência e métodos de medição K9 orçamento do museu dedicado à gestão de ativos digitais	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 interpretar especificações de produtos/serviços S2 negociar os termos, condições e preços S3 analisar propostas recebidas S4 gerir o orçamento de compras S5 liderar a melhoria dos processos de aquisição S6 coincidir as necessidades do museu e do público com os produtos existentes S7 ser preciso e minucioso	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	D. CAPACITAR	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>D.10. Gestão da Informação e do Conhecimento</b> Identifica e gere ativos digitais estruturados e não estruturados e considera as políticas relacionadas com a disponibilização de acesso. Compreende ferramentas adequadas a implementar para organizar, preservar e fornecer acesso a ativos culturais digitais, a fim de capitalizar a partir deles e facilitar a sua descoberta, acesso e utilização.	
<b>Dimensão 3</b>	<b>Nível 1</b>	

Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Analisa processos de gestão de ativos digitais e requisitos de ativos associados e fornece a estrutura de ativos digitais mais adequada.
	<b>Nível 4</b>	Integra a estrutura de ativos digitais adequada no ambiente de museu.
	<b>Nível 5</b>	Correlaciona ativos digitais e conhecimento para criar valor para o museu. Aplica soluções inovadoras baseadas em informações recuperadas.
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 métodos para analisar processos da gestão de ativos K2 dispositivos e ferramentas TIC aplicáveis no armazenamento e recuperação de dados K3 desafios relacionados com a dimensão da informação K4 desafios relacionados com dados não estruturados K8 necessidades do museu e do público	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 recolher conhecimento interno e externo e necessidades da informação S2 formalizar requisitos do público S3 traduzir/refletir a coleção cultural do museu para informação estruturada S4 disponibilizar os ativos digitais S5 garantir que as questões de DPIE da privacidade são respeitadas S6 recolher, armazenar e analisar conjuntos de grande volume de dados complexos não estruturados e com formatos diferentes S7 aplicar métodos de extração de dados S8 coincidir as necessidades do museu e do público com os produtos existentes S9 ser preciso e minucioso	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	D. CAPACITAR	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>D.11. Identificação das Necessidades</b> Escuta ativamente utilizadores internos/externos, articula e esclarece as suas necessidades. Gere a relação com todas as partes interessadas para assegurar que a gestão de ativos digitais está em conformidade com os requisitos do museu. Propõe soluções diferentes (por exemplo, fazer ou comprar), através da realização de análise contextual em apoio ao <i>design</i> do sistema centrado no utilizador. Aconselha a equipa de gestão do museu na escolha de soluções adequadas. Atua como um defensor, participando no processo de implementação ou configuração das soluções escolhidas.	
Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Estabelece relações de confiança com os utilizadores e ajuda-os a esclarecer as suas necessidades.
	<b>Nível 4</b>	Explora um amplo conhecimento especializado das necessidades do usuário para oferecer possíveis soluções para as suas necessidades. Fornece orientação especializada para o usuário, propondo soluções e fornecedor.
	<b>Nível 5</b>	

<p><b>Dimensão 4</b></p> <p>Exemplos de conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i></p>	<p>K1 tecnologias emergentes e a aplicações ao mercado relevantes</p> <p>K2 necessidades do museu</p> <p>K3 necessidades dos utilizadores</p> <p>K4 processos e estruturas do museu</p> <p>K5 técnicas de análise das necessidades dos utilizadores</p> <p>K6 técnicas de comunicação</p> <p>K7 técnicas de narração de histórias</p>
<p>Exemplos de competências</p> <p><i>É capaz de</i></p>	<p>S1 analisar e formalizar os processos da gestão dos ativos digitais</p> <p>S2 analisar os requisitos dos utilizadores</p> <p>S3 apresentar soluções de gestão de ativos digitais custo-benefício</p> <p>S4 coincidir as necessidades dos utilizadores com os produtos existentes</p> <p>S5 analisar o impacto das alterações funcionais e técnicas nos usuários</p>

<p><b>Dimensão 1</b></p> <p>área e-Comp.</p>	E. GERIR										
<p><b>Dimensão 2</b></p> <p>e-Competência: Título + descrição genérica</p>	<p><b>E.1. Prospectiva</b></p> <p>Interpreta as necessidades da equipa do museu e do público e avalia a aceitação no mercado de produtos ou serviços personalizados de gestão de ativos digitais. Avalia o potencial do museu para ir ao encontro dos requisitos de produção e qualidade futuros. Aplica métricas relevantes para permitir a tomada de decisões precisas em apoio da organização, conservação e exploração de ativos digitais do museu.</p>										
<p><b>Dimensão 3</b></p> <p>Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8</p>	<table border="1"> <tr> <td><b>Nível 1</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Nível 2</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Nível 3</b></td> <td>Explora as competências para fornecer uma previsão a curto prazo, através dos contributos do público e avaliando as capacidades TIC do museu.</td> </tr> <tr> <td><b>Nível 4</b></td> <td>Atua com ampla responsabilidade na produção de uma previsão a longo prazo. Compreende o mercado global, identificando e avaliando os contributos relevantes do mais amplo contexto organizacional, político e social.</td> </tr> <tr> <td><b>Nível 5</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>Nível 1</b>		<b>Nível 2</b>		<b>Nível 3</b>	Explora as competências para fornecer uma previsão a curto prazo, através dos contributos do público e avaliando as capacidades TIC do museu.	<b>Nível 4</b>	Atua com ampla responsabilidade na produção de uma previsão a longo prazo. Compreende o mercado global, identificando e avaliando os contributos relevantes do mais amplo contexto organizacional, político e social.	<b>Nível 5</b>	
<b>Nível 1</b>											
<b>Nível 2</b>											
<b>Nível 3</b>	Explora as competências para fornecer uma previsão a curto prazo, através dos contributos do público e avaliando as capacidades TIC do museu.										
<b>Nível 4</b>	Atua com ampla responsabilidade na produção de uma previsão a longo prazo. Compreende o mercado global, identificando e avaliando os contributos relevantes do mais amplo contexto organizacional, político e social.										
<b>Nível 5</b>											
<p><b>Dimensão 4</b></p> <p>Exemplos de conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i></p>	<p>K1 volume de mercado e flutuação relevante</p> <p>K2 acessibilidade do mercado segundo as condições correntes (e.g. políticas governamentais, tecnologias emergentes, tendências culturais, etc.)</p> <p>K3 gestão da cadeia de fornecimento</p> <p>K4 técnicas de análise dos dados em larga escala (extração de dados)</p> <p>K5 métodos para analisar informação e processos da gestão de ativos digitais</p> <p>S6 novas tecnologias emergentes</p> <p>S7 necessidades do museu e do público</p> <p>S8 técnicas para analisar as necessidades do museu e do público</p> <p>K9 orçamento do museu dedicado para o desenvolvimento dos ativos digitais</p>										
<p>Exemplos de competências</p> <p><i>É capaz de</i></p>	<p>S1 aplicar técnicas de construção de cenários para produzir perspectivas realistas</p> <p>S2 produzir previsões de vendas em relação com a atual quota de mercado</p> <p>S3 interpretar dados externos da investigação e analisar informação</p> <p>S4 identificar vantagens organizacionais e melhorias na adoção de tecnologias emergentes para o museu</p> <p>S5 analisar os desenvolvimentos futuros em processos de marketing e aplicações tecnológicas</p> <p>S6 analisar viabilidade em termos de custos e benefícios</p> <p>S7 coincidir as necessidades do público com os produtos no mercado</p>										

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	E. GERIR	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>E.3. Gestão do Risco</b> Implementa a gestão de risco em todo o sistema de gestão de ativos digitais através da aplicação da política e procedimento de gestão de risco definidos pelo museu. Avalia o risco para o museu, incluindo web, nuvem e recursos móveis. Documenta o risco potencial e planos de contenção.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Entende e aplica os princípios de gestão de risco e investiga soluções para mitigar os riscos identificados.
	<b>Nível 3</b>	Decide relativamente às ações necessárias mais adequadas para adaptar a segurança e abordar a exposição a riscos. Avalia, gere e garante a validação de exceções; audita processos e contexto.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 valores e interesses corporativos para aplicar análise de risco considerando valores e interesses corporativos K2 retorno do investimento comparado com a prevenção dos riscos K3 boas práticas (metodologias) e normas na análise de risco	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 desenvolver o plano de gestão de risco aplicado à gestão de ativos digitais e identificar as ações preventivas necessárias S2 comunicar e promover os resultados da análise de risco e processos de gestão de risco do museu, na medida em que sejam relevantes para a gestão de ativos digitais S3 desenhar e documentar o processo de análise e gestão dos riscos S4 aplicar ações de atenuação e de contingência S5 resolver conflitos	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	E. GERIR	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>E.4. Gestão de Relação</b> Estabelece e mantém relações de trabalho positivas entre as partes interessadas (internas ou externas), implementando e cumprindo com os processos organizacionais. Mantém comunicação regular com os funcionários do museu e fornecedores de tecnologia e aborda as necessidades através de empatia com o seu ambiente e gerindo a comunicação da cadeia de fornecimento. Assegura que as necessidades, preocupações ou queixas dos usuários são entendidas e tratadas em conformidade com a política de gestão de ativos digitais.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5,	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	É responsável pelas suas ações e dos outros na gestão de um número limitado de partes interessadas.
	<b>Nível 4</b>	

relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 processos do museu, incluindo orçamentos, tomada de decisões e estrutura de gestão K2 objetivos do museu e de outras partes envolvidas, na medida em que sejam relevantes para a gestão de ativos digitais K3 como medir e gerir recursos para preencher os requisitos das partes interessadas K4 desafios e riscos do museu, na medida em que sejam relevantes para a gestão de ativos digitais K5 necessidades do museu e dos fornecedores de tecnologia K6 aptidões interpessoais	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 incentivar empatia para as necessidades dos usuários S2 identificar oportunidades potenciais de "Win-Win" para público e museu S3 estabelecer expectativas realistas para apoiar o desenvolvimento de confiança mútua S4 monitorizar compromissos correntes para garantir cumprimento S5 comunicar as boas e más notícias para evitar surpresas S6 satisfazer as necessidades dos usuários, museu e dos fornecedores de tecnologia S7 comunicar (incluindo línguas estrangeiras se for útil) S8 explicar (defender, discutir, justificar)	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	E. GERIR	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>E.6. Gestão da Qualidade dos Ativos Digitais</b> Implementa a política de qualidade de gestão de ativos digitais para manter e melhorar os serviços do museu relacionados com a gestão de ativos digitais. Planeia e define indicadores para gerir a qualidade em relação à gestão de ativos digitais e estratégia de curadoria. Revê as medidas de qualidade e recomenda melhorias para influenciar a melhoria contínua da qualidade.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Comunica e monitoriza a aplicação da política de qualidade de gestão de ativos digitais do museu.
	<b>Nível 3</b>	Avalia indicadores de gestão de qualidade e processos baseados na política de qualidade de gestão de ativos digitais e propõe medidas corretivas.
	<b>Nível 4</b>	Avalia e estima o grau em que foram cumpridos os requisitos de qualidade e fornece liderança para a implementação de políticas de qualidade relacionadas com a gestão de ativos digitais. Fornece liderança funcional transversal para a definição e superação de padrões de qualidade.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 quais métodos, ferramentas e procedimentos são aplicados na organização e onde deveriam ser aplicados K2 abordagem de auditoria de qualidade interna do sistema de gestão de ativos digitais K3 nível de qualidade da gestão de ativos digitais K4 Web, nuvem e tecnologias móveis K5 tecnologias e normas a usar durante a implementação de ativos digitais K6 potencial e oportunidades das normas relevantes e boas práticas	



Exemplos de competências	S1 exemplificar como métodos, ferramentas e procedimentos podem ser aplicadas para implementar a política de qualidade de gestão de ativos digitais
<i>É capaz de</i>	S2 avaliar e analisar as fases do processo para identificar os pontos fortes e fracos
	S3 apoiar os gestores do processo na escolha e uso de medidas de avaliação de eficiência e eficácia do processo global
	S4 monitorar, perceber e agir em relação aos indicadores de qualidade
	S5 realizar auditorias de qualidade
	S6 ser ético

<b>Designação da função</b>	<b>Gestor de Experiência Cultural Interativa</b>		
<b>Também conhecido como</b>	<i>Designer</i> interativo de exposições		
<b>Profissões relevantes</b>	Programador informático cultural, <i>Designer</i> de produtos culturais digitais, Curador de exposições digitais		
<b>Resumo</b>	Projeta, desenvolve e implementa experiências inovadoras e interativas que envolvem conteúdos digitais, através de interfaces e canais físicos e virtuais.		
<b>Missão</b>	Contribuir para uma exposição, através da concepção, desenvolvimento e implementação de instalações interativas e de multimédia que resultam numa experiência significativa para todos os tipos de público e permite a transmissão da mensagem da exposição.		
<b>Resultados</b>	<b>Encarregue de</b>	<b>Responsável por</b>	<b>Contribui para</b>
	Desenvolvimento de experiência interativa e multimédia e seus requisitos TIC que sejam relevantes para o conteúdo da exposição.  Conceção dos roteiros para a experiência interativa nas exposições.	Descrição dos requisitos TIC para cada aplicação.  Assegurar as ligações entre as instalações no local e ferramentas on-line.  Desenvolvimento de ferramentas de acessibilidade para todos os tipos de visitantes, incluindo com necessidades	Conceber a exposição, juntamente com os curadores e o serviço educativo.  Pesquisa sobre públicos.

		especiais.  Desenvolvimento de orientações interativas, através da avaliação e análise de impacto.	
<b>Principal(ais) função(ões)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver instalações e ferramentas interativas relevantes para o conteúdo do museu / exposições e que resultam numa experiência significativa para todos os tipos de público.</li> <li>• Facilitar a relação entre as diferentes equipas do museu: curadores, TIC, educação, marketing, comunicação.</li> <li>• Manter-se informado sobre novas soluções tecnológicas.</li> <li>• Garantir que as instalações e ferramentas interativas se enquadram nas necessidades de todos os tipos de público.</li> </ul>		
<b>Contexto</b>	<p>Trabalha com os curadores de exposições e com o serviço educativo, com o objetivo de detectar potencial interativo na conceção de exposições. Trabalha com a equipa TIC, atuando como intermediário entre design de exposições, TIC, educação, marketing e comunicação.</p>		
<b>KPI's</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidade de meios / suportes / instalações relevantes utilizados para estabelecer relação entre o público e o conteúdo da exposição</li> <li>• Dimensão e frequência do público do museu (tráfego)</li> <li>• Avaliação da experiência museológica (análise qualitativa e quantitativa)</li> </ul>		

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	A. PLANO	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.3. Desenvolvimento do Plano de Negócios</b> Aborda a conceção e a estrutura de um plano de negócios relacionado com o desenvolvimento de uma instalação/ferramenta/aplicação interativa multimédia, de acordo com a estratégia TIC do museu, incluindo a identificação de abordagens alternativas, bem como retorno sobre propostas de investimento. Considera os modelos de <i>sourcing</i> possíveis e aplicáveis. Apresenta uma análise de custo-benefício e argumentos fundamentados em apoio do plano selecionado. Assegura a conformidade com as estratégias TIC e do museu. Comunica esse plano às diferentes equipas do museu e aborda interesses políticos, financeiros e organizacionais.	
<b>Dimensão 3</b> Níveis de proficiência em e- competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Explora o conhecimento especializado para fornecer uma análise de context do mercado, etc.
	<b>Nível 4</b>	Fornecer liderança para a criação de um plano relacionado com o desenvolvimento de uma instalação ou ferramenta multimédia interativa que vá ao encontro dos requisitos do museu e da sua equipa e as necessidades do público.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b> Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 elementos e etapas de um plano relacionado com o desenvolvimento de uma ferramenta/aplicação multimédia interativa K2 dimensão atual e futura do mercado e necessidades K3 técnicas de análise da concorrência e análise SWOT (para avaliar as características do produto e o seu ambiente externo) K4 canais de criação de valor K5 elementos de rentabilidade K6 questões e implicações dos modelos de <i>sourcing</i> K7 novas tecnologias emergentes K8 técnicas de avaliação de risco e oportunidade	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 abordar e identificar elementos essenciais das propostas de valor dos produtos ou soluções S2 definir os canais apropriados de criação de valor S3 construir uma análise SWOT detalhada S4 produzir relatórios sobre o desempenho de curto e longo prazo S5 identificar marcos principais do plano S6 analisar o impacto das alterações funcionais e técnicas no público S7 identificar as vantagens e melhorias do museu em adotar tecnologias emergentes S8 comunicar (incluindo línguas estrangeiras, se for útil) S9 explicar (defender, discutir, justificar) S10 liderar uma equipa S11 demonstrar um elevado grau de competências interpessoais	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	A. PLANO	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.4. Planeamento de Produtos/Serviços</b> Analisa e define o <i>status</i> alvo e atual de um plano relacionado com o desenvolvimento de uma ferramenta/aplicação multimédia interactiva. Prevê pontos de risco, oportunidades, pontos fortes e fracos, com uma abordagem crítica. Cria planos estruturados; estabelece prazos e metas, garantindo uma otimização das atividades e recursos. Gere solicitações de mudança. Define a quantidade de entrega e fornece uma visão geral dos requisitos de documentação adicionais do plano relacionados com o desenvolvimento de uma ferramenta/aplicação multimédia interactiva. Especifica o manuseamento correto de produtos, incluindo questões legais, de acordo com as normas vigentes.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Atua sistematicamente na documentação de elementos padrão simples da instalação/ferramenta multimédia interactiva.
	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Fornecer liderança e assumir a responsabilidade de desenvolver e manter planos gerais.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 indicadores-chave de desempenho normais K2 processo de tomada de decisões K3 técnicas Agile K4 metodologias de gestão de projeto estruturado K5 métodos de otimização K6 novas tecnologias emergentes	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 identificar todos os alvos potenciais para o produto ou serviço S2 definir o plano de comunicação; identificar os usuários-chave e produzir a documentação relacionada S3 elaborar planos de qualidade S4 garantir e gerir informação adequada para os tomadores de decisão S5 gerir o processo de pedido de alteração S6 gerir o ciclo de vida dos serviços de produtos (incluindo o processo de pedido formal de alteração) S7 ser preciso e minucioso S8 liderar uma equipa	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	A. PLANO
-----------------------------------	----------

<p><b>Dimensão 2</b></p> <p>e-Competência: Título + descrição genérica</p>	<p><b>A.6. Desenho da Aplicação</b></p> <p>Analisa, especifica, atualiza e disponibiliza um modelo para implementar aplicações de acordo com política SI e as necessidades do museu e do público. Seleciona opções técnicas adequadas para o design da aplicação, otimizando o equilíbrio entre custo e qualidade. Projeta estruturas de dados e constrói modelos de estrutura do sistema de acordo com os resultados da análise por meio de linguagens de modelação. Garante que todos os aspectos têm em conta a interoperabilidade, facilidade de utilização e segurança. Identifica um quadro comum de referência para validar os modelos com utilizadores representativos, com base em modelos de desenvolvimento (por exemplo, abordagem interativa).</p>	
<p><b>Dimensão 3</b></p> <p>Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8</p>	<p><b>Nível 1</b></p>	<p>Contribui para o design, especificação funcional geral e interfaces.</p>
	<p><b>Nível 2</b></p>	<p>Organiza o planeamento global do <i>design</i> da aplicação.</p>
	<p><b>Nível 3</b></p>	<p>É responsável pelas suas ações e de outros no sentido de garantir que a aplicação está correctamente integrada dentro de um ambiente complexo e cumpre as necessidades do público.</p>
	<p><b>Nível 4</b></p>	
	<p><b>Nível</b></p>	
<p><b>Dimensão 4</b></p> <p>Exemplos de conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i></p>	<p>K1 modelação de requisitos e técnicas de análise de necessidades K2 métodos de desenvolvimento de <i>software</i> e o seu fundamento K3 métricas relacionadas com desenvolvimento da aplicação K4 princípios de desenho de interface do utilizador K5 linguagem para a formalização de especificação funcional K6 aplicações existentes e arquitetura relacionada K7 DBMS, Data, Warehouse, DSS, etc. K8 tecnologias móveis K9 técnicas de modelação de ameaças K10 necessidades do museu e do público</p>	
<p>Exemplos de competências</p> <p><i>É capaz de</i></p>	<p>S1 identificar o público S2 recolher, formalizar e validar os requisitos funcionais e não funcionais S3 aplicar modelos e dados estimativas para avaliar os custos das fases do ciclo de vida das diferentes soluções de software S4 avaliar a utilização dos protótipos para apoiar a validação dos requisitos S5 desenhar, organizar e monitorizar o plano global do desenho de aplicações S6 desenhar especificações funcionais, começando com os requisitos definidos S7 avaliar a sustentabilidade dos métodos diferentes de desenvolvimento das aplicações para o atual cenário S8 estabelecer comunicação sistemática e frequente com o público e com as diferentes equipas do museu S9 garantir que os controlos e as funcionalidades são incluídos no desenho S10 analisar o impacto das alterações funcionais e técnicas no público S11 ser preciso e minucioso</p>	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	A. PLANO	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.7. Monitorização Tendências Tecnológicas</b> Investiga a evolução tecnológica TIC mais recente no seu campo de competências para estabelecer compreensão da evolução das tecnologias que poderão ser implementadas em museus. Elabora soluções inovadoras para a integração de novas tecnologias em produtos, aplicações ou serviços existentes ou na criação de novas soluções. É capaz de identificar as articulações entre tecnologias emergentes, o público e as necessidades da equipa do museu, de acordo com o plano de gestão de activos.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Explora amplos conhecimentos especializados das tecnologias novas e emergentes, juntamente com uma profunda compreensão das necessidades do museu, para prever e articular soluções para o futuro que irão melhorar a interação com o público. Fornece orientação especializada e aconselhamento à equipa de liderança para apoiar a tomada de decisão estratégica no seu campo de competência.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 tecnologias emergentes e aplicações ao mercado relevantes K2 preparação do público para interagir com novas Tecnologias K3 fontes relevantes de informação (e.g. revistas, conferências e eventos, boletim de informação, líderes de opinião, fórum em linha, etc.) K5 boas práticas K6 necessidades do público	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 monitorizar as fontes de informação e seguir continuamente a mais promissora S2 identificar vendedores e fornecedores das melhores soluções; avaliar, justificar e propor a mais apropriada S3 identificar as vantagens e melhorias do negócio em adotar tecnologias emergentes S4 ser inovador, criativo S5 coincidir as necessidades do museu e do público com os produtos existentes S6 analisar o impacto das alterações funcionais e técnicas no público S7 identificar as vantagens e melhorias do museu em adotar tecnologias emergentes	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	A. PLANO
-----------------------------------	----------

<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.9. Inovação</b> Inventa soluções criativas para a disponibilização de novos conceitos, ideias, produtos ou serviços que podem melhorar a interação com o público. Implementa pensamento aberto e inovador para perspetivar a exploração dos avanços tecnológicos para atender às necessidades do museu / da sociedade.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Aplica o pensamento independente e consciência tecnológica para levar a cabo a integração de conceitos díspares para o fornecimento de soluções únicas.
	<b>Nível 5</b>	Desafia o <i>status quo</i> e fornece liderança estratégica para a introdução de conceitos revolucionários.
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 tecnologias existentes e emergentes e aplicações ao mercado K2 novas tendências na empresa, museus, sociedade K3 técnicas dos processos de inovação K4 necessidades do museu e do público	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 identificar as vantagens e melhorias para o museu em adotar novas tecnologias S2 criar uma validação do conceito S3 pensar fora da caixa S4 identificar recursos adequados S5 transferir soluções tecnológicas inovadoras no museu S6 explicar (defender, discutir, justificar) S7 coincidir as necessidades do museu e do público com os produtos existentes S8 analisar o impacto das alterações funcionais e técnicas no público	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	<b>B. CRIAÇÃO</b>	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>B.1. Desenvolvimento de Aplicações</b> Interpreta o design da aplicação para desenvolver uma aplicação adequada de acordo com as necessidades do público. Adapta as soluções existentes. Codifica, depura, testa, documenta e comunica as fases de desenvolvimento do produto. Seleciona as opções técnicas apropriadas para o desenvolvimento. Otimiza a eficiência, custo e qualidade. Valida os resultados com os representantes do público, integra a solução global.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-	<b>Nível 1</b>	Atua sob orientação para desenvolver, testar e documentar aplicações, resultando em experiências significativas para todos os tipos de público.
	<b>Nível 2</b>	Desenvolve e valida sistematicamente aplicações.



competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 3</b>	Atua, de forma criativa, para desenvolver aplicações e selecionar opções técnicas apropriadas. Otimiza o desenvolvimento de aplicações, manutenção e desempenho, empregando padrões de design e através da reutilização de soluções comprovadas.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 módulos/programas de <i>software</i> adequados K2 ferramentas e componentes de hardware e arquitetura de hardware K3 desenho técnico e funcional K4 tecnologia de ponta/tecnologia avançada K5 linguagem de programação K6 modelos de consumo de energia de software e/ou hardware K8 sistemas operativos e plataformas de <i>software</i> K9 ambiente integrado de desenvolvimento K10 desenvolvimento rápido de aplicações K11 questões DPI K12 tecnologia e linguagens de modelagem K13 interface de definição do idioma K14 segurança	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 explicar e comunicar a conceção/desenvolvimento à equipa do museu, sobretudo para quem vai explicar e mostrar ao público S2 realizar e avaliar os resultados de teste com as especificações do produto S3 aplicar soluções de software e/ou hardware apropriados S4 desenvolver interfaces de usuários, componentes de software empresarial e componentes de software incorporados S5 gerir e garantir níveis elevados de coesão e qualidade S6 usar modelos de dados S7 realizar e avaliar testes no ambiente do público-alvo S8 cooperar com a equipa de desenvolvimento e com os designers de aplicações S9 ser preciso e minucioso S10 trabalhar numa equipa	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	B. CRIAÇÃO	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>B.2. Integração de componentes</b> Integra <i>hardware</i> , <i>software</i> ou componentes do subsistema num sistema novo ou existente. Está em conformidade com processos e procedimentos estabelecidos, tais como, gestão de configuração e manutenção de pacotes. Tem em consideração a compatibilidade de módulos novos e existentes para garantir a integridade do sistema, interoperabilidade de sistemas e segurança da informação. Verifica e testa a capacidade do sistema, o desempenho e documentação da integração bem sucedida.	
<b>Dimensão 3</b>	<b>Nível 1</b>	

Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 2</b>	Atua sistematicamente para identificar compatibilidade de especificações de <i>hardware</i> e <i>software</i> . Documenta todas as atividades durante a instalação e regista desvios e atividades corretivas.
	<b>Nível 3</b>	É responsável pelas suas ações e dos outros no processo de integração. Cumpre com as normas e altera procedimentos de controle para manter a integridade da funcionalidade e fiabilidade geral do sistema.
	<b>Nível 4</b>	Explora amplos conhecimentos técnicos para criar um processo para todo o ciclo de integração, incluindo o estabelecimento de padrões internos de prática. Fornece liderança para ordenar e atribuir recursos para programas de integração.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 componentes de hardware antigos, existentes e novos/programas de <i>software</i> / módulos K2 impacto que o sistema de integração tem na organização do sistema K3 técnicas de interface entre módulos, sistemas e componentes K4 integração de técnicas de teste K5 ferramentas de desenvolvimento (e.g. desenvolvimento, gestão de ambiente, acesso ao código fonte/controle de revisão) K6 técnicas do desenho das melhores práticas	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 medir o desempenho do Sistema antes, durante e depois da integração do sistema S2 registar e documentar atividades, problemas e atividades corretivas relacionadas S3 coincidir as necessidades do público com os produtos existentes S4 verificar que as capacidades e a eficiência do sistema correspondem às especificações S5 guardar/back-up de dados para garantir integridade durante a integração de sistema S6 ser preciso e minucioso S7 trabalhar numa equipa S8 implementar novos componentes sem perturbar as atividades do dia-a-dia do museu	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	B. CRIAÇÃO	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>B.3. Ensaios</b> Constrói e executa procedimentos-teste sistemáticos para instalações/ferramentas/aplicações interativas e multimédia ou requisitos de usabilidade do público para estabelecer conformidade com as especificações do design. Garante que estes executam de acordo com o que é esperado. Garante que se vai ao encontro de padrões internos, externos, nacionais e internacionais; incluindo a saúde e segurança, usabilidade, desempenho, fgiabilidade ou compatibilidade, normas amigas do ambiente, ou seja, baixo consumo de energia. Produz documentos e relatórios para comprovar os requisitos de certificação.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Organiza programas de teste e cria guiões para potenciais vulnerabilidades dos testes de resistência. Regista e informa resultados, proporcionando análise dos resultados.
	<b>Nível 3</b>	Explora conhecimento especializado para supervisionar programas de testes complexos. Garante que testes e resultados são documentados para fornecer informação aos envolvidos em processos subsequentes, tais como designers,

níveis de referência do QE Q 3 a 8		utilizadores ou administradores. É responsável pelo cumprimento dos procedimentos de teste, incluindo uma auditoria documentada.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 técnicas, infraestrutura e ferramentas para os processo de teste K2 ciclo de vida do processo de teste K3 diferentes tipos de testes (integração funcional, desempenho, capacidade de utilização, stress, etc.) K4 normas nacionais e internacionais para definir os critérios de qualidade para teste K5 web, nuvem e tecnologias móveis e os requisitos ambientais	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 criar e gerir um plano de teste S2 gerir e avaliar o processo de teste S3 desenhar teste de instalações/ ferramentas/aplicações interativas e multimédia S4 Preparar e realizar testes de instalações/ferramentas/aplicações interativas e multimédia S5 reportar e documentar os testes e os resultados S6 ser preciso e minucioso S7 trabalhar numa equipa	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	B. CRIAÇÃO	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>B.4. Desenvolvimento de soluções</b> Seguindo normas gerais pré-definidas de prática, leva a cabo intervenções necessárias planeadas para implementar uma solução que irá resultar numa experiência interativa significativa e permitir a transição da mensagem de uma exposição/coleção museológica específica, incluindo instalação, modernização ou desmantelamento. Configura <i>hardware</i> , <i>software</i> ou rede para garantir a interoperabilidade dos componentes do sistema e depura quaisquer falhas resultantes ou incompatibilidades. Envolve recursos especializados adicionais, se necessários, tal como fornecedores de rede de terceiros. Entrega formalmente uma solução plenamente operacional ao utilizador e completa a documentação, registando todas as informações relevantes, incluindo os destinatários de equipamentos, configuração e dados de desempenho.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	Remove ou instala componentes sob a orientação e de acordo com instruções detalhadas.
	<b>Nível 2</b>	Atua sistematicamente na construção e desconstrução de elementos do sistema. Identifica os componentes com falhas e determina a sua causa. Fornece apoio a colegas com menos experiência.
	<b>Nível 3</b>	É responsável pelas suas ações e dos outros no fornecimento de soluções e inicia a comunicação abrangente com as partes interessadas. Explora o conhecimento especializado para influenciar a construção de soluções, fornecendo aconselhamento e orientação.
	<b>Nível 4</b>	

	<b>Nível 5</b>	
<p><b>Dimensão 4</b></p> <p>Exemplos de conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i></p>	<p>K1 técnicas de análise de desempenho</p> <p>K2 técnicas relacionadas problemas de gestão (funcionamento, desempenho, compatibilidade)</p> <p>K3 métodos e técnicas de distribuição de software</p> <p>K4 impacto da implementação sobre a arquitetura atual</p> <p>K5 tecnologias e as normas a usar durante implementação</p> <p>K6 web, nuvem e tecnologias móveis e os requisitos ambientais</p>	
<p>Exemplos de competências</p> <p><i>É capaz de</i></p>	<p>S1 organizar o fluxo de trabalho de implementação e atividades para o lançamento do produto</p> <p>S2 organizar e planejar atividades de soluções de teste beta no ambiente final operacional</p> <p>S3 configurar componentes a todos os níveis para garantir interoperacionalidade global</p> <p>S4 identifica e envolver peritos necessários para resolver problemas de interoperabilidade</p> <p>S5 organizar e controlar provisões iniciais do serviço de apoio, incluindo formação do usuários durante o início do sistema</p> <p>S6 organizar bases de dados e gerir migração de dados</p> <p>S7 colaborar para modificar código produzido por terceiros e manter o <i>software</i> modificado</p> <p>S8 ser preciso e minucioso</p> <p>S9 trabalhar numa equipa</p>	

<p><b>Dimensão 1</b></p> <p>área e-Comp.</p>	B. CRIAÇÃO	
<p><b>Dimensão 2</b></p> <p>e-Competência: Título + descrição genérica</p>	<p><b>B.5. Documentação</b></p> <p>Produz documentos que descrevem instalações/ferramentas/aplicações interativas, para comprovar o cumprimento dos requisitos de documentação relevantes. Seleciona o estilo e media apropriados para materiais de apresentação. Cria modelos para sistemas de gestão de documentos. Garante que funções e características são documentadas de forma adequada. Garante que os documentos existentes são válidos e atualizados.</p>	
<p><b>Dimensão 3</b></p> <p>Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8</p>	<b>Nível 1</b>	Utiliza e aplica normas para definir a estrutura do documento.
	<b>Nível 2</b>	Determina os requisitos da documentação, tendo em conta o objetivo e o contexto a que se aplica.
	<b>Nível 3</b>	Adapta o nível de detalhe de acordo com o objetivo da documentação e da público-alvo.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	

<p><b>Dimensão 4</b></p> <p>Exemplos de conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i></p>	<p>K1 ferramentas para produção, edição e distribuição dos documentos profissionais</p> <p>K2 ferramentas para apresentação multimedia e criação</p> <p>K3 diferentes documentos técnicos requeridos para desenhar, desenvolver e implementar aplicações, serviços e produtos</p> <p>K4 controlo da produção de versões de documentos</p> <p>K5 tecnologias TIC do museu</p>
<p>Exemplos de competências</p> <p><i>É capaz de</i></p>	<p>S1 observar e usar efetivamente as normas corporativas para publicações</p> <p>S2 preparar modelos para publicações partilhadas</p> <p>S3 organizar e controlar o fluxo de trabalho da gestão de conteúdo</p> <p>S4 manter publicações alinhadas com as soluções durante todo o ciclo de vida</p> <p>S5 ser preciso e minucioso</p>

<p><b>Dimensão 1</b></p> <p>área e-Comp.</p>	C. GERIR	
<p><b>Dimensão 2</b></p> <p>e-Competência: Título + descrição genérica</p>	<p><b>C.1. Apoio aos Utilizadores</b></p> <p>Responde aos pedidos de utilizadores e questões relacionadas com instalações / ferramentas / aplicações, registando informações relevantes. Garante resolução e otimiza o desempenho do sistema, em conformidade com os acordos de nível de serviço (SLAs) pré-definidos. Entende como monitorizar o resultado da solução e a satisfação resultante do público.</p>	
<p><b>Dimensão 3</b></p> <p>Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8</p>	<p><b>Nível 1</b></p>	Interage com os utilizadores. Resolve incidentes, seguindo os procedimentos indicados.
	<p><b>Nível 2</b></p>	Interpreta sistematicamente os problemas dos utilizadores e identifica soluções e possíveis efeitos colaterais, em consulta com especialistas, se necessário. Utiliza a experiência para resolver os problemas dos utilizadores e pesquisa potenciais soluções na base de dados. Minimizar o impacto de incidentes complexos ou por resolver. Regista e rastreia questões desde o início até à sua conclusão.
	<p><b>Nível 3</b></p>	
	<p><b>Nível 4</b></p>	
	<p><b>Nível 5</b></p>	
<p><b>Dimensão 4</b></p> <p>Exemplos de conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i></p>	<p>K1 aplicações de usuários de TIC relevantes</p> <p>K2 estrutura da base de dados e organização de conteúdo</p> <p>K3 procedimentos para criação de escala de negócios</p> <p>K4 métodos e procedimentos de distribuição de software para corrigir aplicações e metodologias de transmissão de arquivos</p> <p>K5 fontes de informação para soluções potenciais</p> <p>K6 boas competências interpessoais</p>	

Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 interrogar efetivamente os usuários para proceder ao diagnóstico S2 analisar indícios para identificar erros de usuários ou falha técnica S3 disponibilizar as ferramentas de apoio para identificar sistematicamente a fonte de erros ou a falha técnica S4 comunicar claramente com os usuários finais e fornecer instruções para progressão S5 documentar questões de código para apoiar o crescimento e a integridade das ferramentas online de apoio S6 ser preciso e minucioso S7 comunicar (incluindo línguas estrangeiras, se for útil) S8 explicar (defender, discutir, justificar)
---	--

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	C. GERIR	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>C.2. Gestão da Mudança</b> Implementa e orienta a evolução de uma solução TIC que atenda às necessidades do público. Assegura um controle eficiente e calendarização de modificações de <i>software</i> ou <i>hardware</i> para evitar várias atualizações, criando resultados imprevisíveis. Minimiza a interrupção do serviço como consequência de mudanças e adere ao acordo de nível de serviço definido (SLA). Garante a consideração e cumprimento dos procedimentos de segurança da informação.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Durante a mudança, atua sistematicamente para dar resposta e reagir às necessidades operacionais do dia-a-dia, evitando interrupções de serviço e mantendo a coerência com (SLA) e os requisitos de segurança da informação.
	<b>Nível 3</b>	Assegura a integridade do Sistema, ao controlar a aplicação de atualizações funcionais, introdução de <i>software</i> ou <i>hardware</i> e actividades de manutenção. Cumpre os requisitos do orçamento.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 especificações funcionais do sistema de informação K2 arquitetura existente de aplicações TIC K3 como os processos de negócio são integrados e a sua dependência das aplicações TIC K4 ferramentas e técnicas da gestão da mudança K5 boas práticas e normas na área da gestão da segurança da informação K6 avaliação, conceção e implementação de metodologias	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 partilhar especificações funcionais e técnicas com a equipa de TIC responsável pela manutenção e evolução das soluções TIC S2 gerir a comunicação com a equipa de comunicação responsável pela manutenção e a evolução das soluções dos sistemas de informação S3 analisar o impacto das alterações funcionais e técnicas nos usuários S4 antecipar todas as ações necessárias para reduzir o impacto das mudanças (formação,	

	documentação, processos novos) S5 ser preciso e minucioso
--	--

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	C. GERIR	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>C.4. Gestão de Problemas</b> Identifica e resolve a principal causa de incidentes. Tem uma abordagem proativa para evitar ou identificar a principal causa dos problemas relacionados com instalações/ferramentas/aplicações interativas e multimédia. Implementa um sistema de conhecimento com base na recorrência de erros comuns. Resolve ou minimiza o impacto de incidentes. Otimiza o desempenho do sistema ou componente.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Identifica e classifica os tipos de incidentes e interrupções de serviço. Regista incidents, catalogando-os por sintoma e resolução.
	<b>Nível 3</b>	Explora conhecimento especializado e a compreensão em profundidade da infraestrutura TIC e processo de gestão de problemas para identificar falhas e resolver com interrupção mínima. Toma decisões importantes em ambientes com grande carga emocional relativamente a medidas adequadas necessárias para minimizar o impacto na atividade do museu. Identifica rapidamente a falha de componentes, seleciona alternativas como reparação, substituição ou reconfiguração.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 infraestrutura global e components TIC do museu K2 procedimentos de documentação do museu K3 medidas de resolução de situações críticas no museu K4 aplicações e disponibilização de ferramentas de diagnóstico K5 ligação entre os elementos de infraestruturas de sistema e os impactos de falha sobre os processos relacionados de negócio K6 avaliação, conceção e implementação de metodologias	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 monitorizar o progresso das questões ao longo do ciclo de vida e comunicar efetivamente S2 identificar potenciais falhas de components críticas e tomar medidas para reduzir os efeitos das falhas S3 realizar uma auditoria de gestão de risco e agir para minimizar a exposição S4 distribuir recursos apropriados para manter atividades, equilibrando a relação custo e risco S5 comunicar a todos os níveis para garantir que recursos adequados são utilizados interna e externamente para minimizar interrupção S6 ser preciso e minucioso	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	D. CAPACITAR	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>D.11. Identificação das Necessidades</b> Ouve ativamente as principais partes interessadas internas / externas, por exemplo, equipa do museu e representantes do seu público, articula e esclarece as suas necessidades. Gere a relação com todas as partes interessadas para garantir que a solução está em conformidade com os requisitos do museu e dos utilizadores. Propõe soluções diferentes (por exemplo, fazer-ou-comprar), através da realização de análise contextual em apoio ao design do sistema centrado no utilizador. Aconselha a equipa de gestão do museu na escolha de soluções adequadas. Atua como um defensor, envolvendo-se no processo de implementação ou configuração da solução escolhida.	
<b>Dimensão 3</b> Níveis de proficiência em e- competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Estabelece relações de confiança com os principais interessados, equipa do museu e representantes do público e ajuda-os a esclarecer as suas necessidades.
	<b>Nível 4</b>	Explora amplos conhecimentos especializados das principais partes interessadas, equipa do museu e representantes do público para oferecer possíveis soluções às suas necessidades. Oferecer orientação especializada para todos, propondo soluções e fornecedores.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b> Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 tecnologias emergentes e aplicações ao mercado relevantes K2 necessidades-chave das partes interessadas K3 processos e estruturas do museu K4 técnicas de análise das necessidades dos utilizadores K5 técnicas de comunicação K6 técnicas de narração de histórias	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 analisar e formalizar os processos da gestão de ativos S2 analisar os requisitos do público S3 avaliar instalações/ferramentas/aplicações de custo/benefício interativas e multimedia S4 coincidir as necessidades das partes interessadas com os produtos existentes	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	E. GERIR
-----------------------------------	----------



<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>E.1. Prospectiva</b> Interpreta as necessidades do museu e do público e avalia a sua aceitação de ferramentas/aplicações digitais, com o objetivo de oferecer uma experiência interativa para o público. Avalia o potencial do museu em ir ao encontro dos requisitos de produção e qualidade futuros. Aplica métricas relevantes para permitir a tomada de decisões precisas em apoio ao desenvolvimento de ferramentas/aplicações digitais que irão atrair novos públicos.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Explora competências para fornecer uma previsão a curto prazo, através de informações e da avaliação das capacidades TIC do museu.
	<b>Nível 4</b>	Atua com ampla responsabilidade na produção de uma previsão a longo prazo. Compreende o mercado global, identifica e avalia os contributos relevantes para o amplo contexto empresarial, político e social.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 volume de mercado e flutuação relevante K2 acessibilidade do Mercado Segundo as condições atuais (e.g. políticas governamentais, tecnologias emergentes, tendências culturais, etc.) K3 gestão da cadeia de fornecimento K4 técnicas de análise dos dados em larga escala (extração de dados) K5 métodos para analisar informação S6 novas tecnologias emergentes (e.g. sistemas distribuídos, virtualização, mobilidade, conjuntos de dados) S7 necessidades do museu e dos seus usuários S8 técnicas para analisar as necessidades do museu e dos usuários K9 orçamento do museu dedicado ao desenvolvimento das TIC	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 aplicar técnicas de construção de cenários para produzir perspectivas realistas S2 interpretar dados externos da investigação e analisar informação S3 identificar as vantagens e melhorias para o museu em adotar novas tecnologias S5 coincidir as necessidades do museu e do público com instalações / ferramentas / aplicações interativas e multimédia desenvolvidas	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	E. GERIR	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>E.3. Gestão do Risco</b> Implementa a gestão de risco entre os sistemas de informação das ferramentas/aplicações para potenciar a interação com o público, através da aplicação de uma política e procedimento de gestão de risco definido. Avalia o risco para o museu, no que respeita a instalações/ferramentas/aplicações interativas e multimédia. Documenta o risco potencial e planos de contenção.	

<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Compreende e aplica os princípios da gestão de riscos e investiga soluções TIC para reduzir os riscos identificados.
	<b>Nível 3</b>	Decide relativamente às ações adequadas necessárias para adaptar a segurança e abordar a exposição ao risco. Avalia, gere e assegura a validação de exceções; audita processos e ambiente TIC.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 valores e interesses corporativos para aplicar análise de risco, considerando valores e interesses corporativos K2 retorno do investimento comparado com a prevenção dos riscos K3 boas práticas (metodologias) e normas na análise de risco	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 desenvolver plano de gestão dos riscos para identificar ações preventivas necessárias S2 comunicar e promover os resultados da análise de riscos e dos processos de gestão de riscos aplicáveis a instalações/ferramentas/aplicações interativas e multimédia S3 desenhar e documentar o processo de análise e gestão dos riscos aplicáveis a instalações/ferramentas/aplicações interativas e multimédia S4 aplicar ações de atenuação e de contingência S5 resolver conflitos	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	E. GERIR	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>E.4. Gestão de Relação</b> Estabelece e mantém relações positivas entre as partes interessadas (internas ou externas), implementando e cumprindo com os processos organizacionais. Mantém comunicação regular com os fornecedores do museu, público e tecnologia, facilita a interação entre as diferentes equipas de museus e aborda as necessidades, através da empatia com o seu ambiente e gerindo as comunicações. Garante que as necessidades, preocupações ou queixas das partes interessadas são entendidas e tratadas em conformidade com a política organizacional.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5,	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	É responsável pelas suas ações e dos outros na gestão de um número limitado de interessados.

relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b> Exemplos de conhecimento <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 processos do museu, incluindo orçamento, tomada de decisões e estrutura de gestão K2 objetivos do museu, seus e de outras partes interessadas K3 como medir e gerir recursos para preencher os requisitos das partes interessadas K4 desafios e riscos do museu K5 necessidades do museu, público e fornecedores de tecnologia K6 aptidões interpessoais	
Exemplos de competências <i>É capaz de</i>	S1 incentivar empatia para as necessidades do museu e do público S2 identificar oportunidades potenciais "Win-Win" para o museu S3 estabelecer expectativas realistas para apoiar o desenvolvimento de confiança mútua S4 monitorizar compromissos correntes para garantir cumprimento S5 comunicar boas e más notícias para evitar surpresas S6 satisfazer as necessidades do museu, público S7 comunicar (incluindo línguas estrangeiras se for útil) S8 explicar (defender, discutir, justificar)	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	E. GERIR	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>E.6. Gestão da Qualidade TIC</b> Implementa a política de qualidade TIC para manter e melhorar as ferramentas/aplicações do museu, destinadas a melhorar a interação digital com o público. Planeia e define indicadores para gerir a qualidade no que diz respeito à estratégia TIC. Revê as medidas de qualidade e recomenda melhorias para influenciar a melhoria contínua da qualidade.	
<b>Dimensão 3</b> Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Comunica e monitoriza a aplicação da política de qualidade do museu.
	<b>Nível 3</b>	Avalia indicadores de gestão de qualidade e processos baseados na política de qualidade TIC e propõe medidas corretivas.
	<b>Nível 4</b>	Avalia e estima o grau em que os requisitos de qualidade foram cumpridos e fornece liderança na implementação de políticas de qualidade relacionadas com ferramentas/aplicações destinadas a reforçar a interação digital com o público. Fornece liderança funcional transversal para a definição e superação das normas de qualidade.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b> Exemplos de	K1 normas de qualidade TIC K2 tecnologias e normas a usar durante implementação K3 potencial e oportunidades das normas relevantes e boas práticas	

<p>conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i></p>	
<p>Exemplos de competências</p> <p><i>É capaz de</i></p>	<p>S1 exemplificar como métodos, ferramentas e procedimentos podem ser aplicados para implementar a política de qualidade do museu</p> <p>S2 avaliar e analisar as fases do processo para identificar os pontos fortes e fracos</p> <p>S3 apoiar os gestores do processo na escolha e uso de medidas de avaliação de eficiência e a eficácia do processo global</p> <p>S4 monitorizar, perceber e agir em relação aos indicadores de qualidade</p> <p>S5 realizar auditorias de qualidade</p> <p>S6 ser ético</p>

<b>Designação da função</b>	<b>Gestor de Comunidade Cultural Online</b>		
<b>Também conhecido como</b>	Gestor de Novos Media, Gestor de Comunicação Digital		
<b>Profissões relevantes</b>			
<b>Resumo</b>	Ciente das necessidades da comunidade on-line, o Gestor de Comunidade Cultural Online cria e gere uma comunidade online envolvente, atraente, acessível e colaborativa para todas as partes interessadas (públicos, colegas, representantes de instituições educativas, profissionais do Património Cultural, doadores, decisores, etc.). Concebe e implementa diretrizes para a estratégia de comunicação on-line do museu ou de outra instituição cultural (adiante designada apenas como museu).		
<b>Missão</b>	Criar e gerir um sentido de comunidade entre o museu e os seus interessados on-line, através de um plano estratégico de comunicação que vá ao encontro dos objetivos do primeiro e às necessidades do último.		
<b>Resultados</b>	<b>Encarregue de</b>	<b>Responsável por</b>	<b>Contribui para</b>
	<p>Gestão de conteúdo de todos os canais on-line (website, newsletter, media sociais, fóruns, blogs, Pinterest ...) do museu.</p> <p>Estratégia e plano de comunicação on-line.</p> <p>Resolução rápida e eficaz das questões e responder a inquéritos (mecanismo de feedback para o</p>	<p>Pesquisa da comunidade on-line (contexto, motivação, etc.).</p> <p>Interação on-line com todas as partes interessadas do museu, de acordo com o protocolo do museu.</p> <p>Promoção de atividades de envolvimento on-libe</p>	<p>Organização de eventos e outras atividades de relações públicas. (com objetivo de criar uma comunidade física);</p> <p>Lealdade / manutenção da comunidade de utilizadores.</p> <p>Estratégia e plano de comunicação</p>

	museu).	da comunidade. Análise de feedback do utilizador.	global do museu.
<b>Principal(ais) função(ões)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir diretrizes para a estratégia de comunicação on-line do museu.</li> <li>• Pesquisar as características da comunidade on-line.</li> <li>• Criar e adicionar conteúdo relevante em todos os canais on-line de comunicação do museu que cumpra os seus objetivos e as necessidades das partes interessadas.</li> <li>• Responder e acompanhar todas as consultas on-line recebidas.</li> <li>• Moderar fóruns.</li> <li>• Realizar <i>web analytics</i> e analisá-los, com o objetivo de avaliar se os objetivos são atingidos.</li> </ul>		
<b>Contexto</b>	Normalmente, trabalha em conjunto com a equipa de comunicação, marketing e relações públicas. Grande parte do seu tempo é passado on-line a validar a eficácia das ferramentas de colaboração.		
<b>KPI's</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfação e lealdade das partes interessadas.</li> <li>• Envolvimento da comunidade.</li> <li>• Estatísticas/análise de atividade on-line das partes interessadas.</li> <li>• Classificação da página web do museu.</li> </ul>		

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	A. PLANO	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.3. Desenvolvimento do Plano de Comunicação Online</b> Utiliza a tecnologia web, em especial os media sociais, para o benefício do museu. Aborda a concepção e a estrutura de um plano de comunicação on-line (um componente do plano de comunicação global do museu), incluindo a identificação de abordagens alternativas, bem como retorno sobre propostas de investimento. Considera os modelos de <i>sourcing</i> possíveis e aplicáveis. Apresenta uma análise de custo-benefício e argumentos fundamentados de apoio à estratégia escolhida. Assegura a conformidade com as estratégias organizacionais e tecnológicas. Comunica e vende o plano de comunicação on-line às partes interessadas relevantes e aborda os interesses financeiros e organizacionais.	
<b>Dimensão 3</b> Níveis de proficiência em e- competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Explora o conhecimento especializado para fornecer uma análise de contexto do museu, etc.
	<b>Nível 4</b>	Fornecer liderança para a criação de uma estratégia de comunicação on-line que atenda aos requisitos do museu e às necessidades do público e inclui riscos e oportunidades. Sugere a forma como o plano de comunicação on-line deverá complementar o plano de comunicação global.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b> Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 elementos e etapas do plano de comunicação online K2 dimensão atual e futura do mercado e necessidades K3 técnicas de análise da concorrência e análise SWOT (aplicado ao público) K4 elementos de rentabilidade K5 questões e implicações dos modelos de sourcing K7 novas tecnologias emergentes K8 técnicas de avaliação de risco e oportunidade	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 abordar e identificar elementos essenciais das propostas de valor dos produtos ou soluções S2 construir uma análise SWOT detalhada S3 produzir relatórios sobre o desempenho de curto e longo prazo S4 identificar marcos principais do plano S5 analisar o impacto das alterações funcionais e técnicas nos usuários S6 identificar as vantagens e melhorias do negócio em adotar tecnologias emergentes S7 demonstrar um elevado grau de competências interpessoais S8 explicar (defender, discutir, justificar) S10 liderar a equipa	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	A. PLANO	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>A.4. Planeamento de Produtos/Serviços</b> Analisa e define o <i>status</i> atual e alvo do plano de comunicação on-line. Estima o custo-benefício, pontos de risco, oportunidades, pontos fortes e fracos, com uma abordagem crítica. Cria planos estruturados; estabelece prazos e metas, garantindo uma otimização das atividades e recursos. Gere solicitações de mudança. Define a quantidade de fornecimento e fornece uma visão geral dos requisitos de documentação adicional para o plano de comunicação online. Especifica o manuseamento correto de produtos, incluindo questões legais, de acordo com as normas vigentes.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Atua sistematicamente na documentação de elementos padrão e simples das ferramentas de comunicação on-line.
	<b>Nível 3</b>	Explora o conhecimento especializado para criar e manter documentos complexos.
	<b>Nível 4</b>	Fornece liderança e assume a responsabilidade no desenvolvimento e manutenção de planos gerais.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 indicadores-chave de desempenho típicos K2 processo de tomada de decisões K3 metodologias de gestão de projeto estruturado K4 métodos de otimização K5 novas tecnologias emergentes	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 identificar todos os alvos potenciaisP para o produto ou serviço S2 definir o plano de comunicação online; identificar grupos do público-alvo e produzir documentação S3 elaborar planos de qualidade S4 garantir e gerir informação adequada para os tomadores de decisão S5 gerir o processo de pedido de alteração S6 gerir o ciclo de vida de desenvolvimento dos serviços/produto (incluindo o processo de pedido formal de alteração) S7 ser preciso e minucioso S8 liderar uma equipa	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	A. PLANO	
<b>Dimensão 2</b>	<b>A.7. Monitorização Tendências Tecnologia</b> Investiga a evolução tecnológica TIC mais recente na sua área de competência para estabelecer a	



e-Competência: Título + descrição genérica	compreensão da evolução das tecnologias que poderão ser implementadas em museus e é capaz de integrá-las no plano de comunicação online. Elabora soluções inovadoras para a integração de novas tecnologias em produtos, aplicações ou serviços existentes ou na criação de novas soluções. É capaz de identificar as articulações entre as tecnologias emergentes e as necessidades do museu.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Explora amplos conhecimentos especializados das novas tecnologias emergentes, juntamente com um profundo entendimento do museu em prever e articular soluções para o futuro que irão aumentar a visibilidade on-line do museu e o desenvolvimento de uma comunidade on-line e facilitar a interação entre as partes interessadas (ver resumo). Oferece orientação especializada e aconselhamento à equipa de liderança para apoiar na tomada de decisão estratégica na sua área de competência.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 tecnologias emergentes e aplicações ao mercado relevantes K2 necessidades do mercado K3 fontes relevantes de informação (e.g. revistas, conferências e eventos, boletins de informação, líderes de opinião, fóruns online, etc.) K4 regras de discussão em comunidades virtuais	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 monitorizar as fontes de informação e seguir continuamente a mais promissora S2 identificar vendedores e fornecedores das melhores soluções; avaliar, justificar e propor a mais apropriada S3 identificar as vantagens e melhorias do negócio em adotar tecnologias emergentes S4 ser inovador, criativo S5 coincidir as necessidades do museu/público com os produtos existentes S6 analisar os dados de feedback, grupos-alvo e alcance em vários segmentos de estratégias de comunicação online S7 identificar as vantagens e melhorias do negócio em adotar tecnologias emergentes S8 transferir conteúdos do museu para contextos e ferramentas de comunicação online	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	A. PLANO
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição	<b>A.9. Inovação</b> Elabora soluções criativas para o fornecimento de novos conceitos, ideias, produtos ou serviços que poderiam apoiar a estratégia de comunicação online. Implementa o pensamento aberto inovador para prever a exploração dos avanços tecnológicos para abordar as necessidades da

genérica	sociedade/negócio ou a direção da investigação.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Utiliza pensamento independente e sensibilização tecnológica para liderar a integração de conceitos díspares no fornecimento de soluções únicas.
	<b>Nível 5</b>	Faz recomendações para a mudança do plano de comunicação global do museu que tenham em consideração o plano de comunicação on-line. Desafia o <i>status quo</i> e fornece liderança estratégica na introdução de conceitos revolucionários.
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 tecnologias existentes e emergentes e aplicações aos mercado K2 análise do negócio, sociedade, hábitos, tendências e necessidades K3 técnicas dos processos de inovação K4 necessidades dos utilizadores online	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 identificar as vantagens e melhorias do negócio em adotar tecnologias emergentes nas atividades online do museu S2 criar uma validação do conceito S3 pensar fora da caixa S4 identificar recursos adequados S5 ser inovador, criativo S6 explicar (defender, discutir, justificar) S7 coincidir as necessidades do museu/público com os produtos existentes S8 analisar os dados de feedback, grupos-alvo e alcance em vários segmentos de estratégias de comunicação online S9 encontrar novas formas para envolver o público nas atividades online do museu	

<b>Dimensão 1</b>	B. CRIAÇÃO	
área e-Comp.		
<b>Dimensão 2</b>	<b>B.5. Documentação</b>	
e-Competência: Título + descrição genérica	Produz documentos que descrevem produtos, serviços, ferramentas ou aplicações usados na comunicação on-line para estabelecer o cumprimento com os requisitos de documentação relevantes. Seleciona o estilo e os media adequados para materiais de apresentação. Cria modelos para sistemas de gestão de documentos. Garante que funções e características são documentadas de forma adequada. Garante que os documentos existentes são válidos e atualizados.	
<b>Dimensão 3</b>	<b>Nível 1</b>	Utiliza e aplica normas para definir a estrutura do documento.

Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 2</b>	Determina as exigências de documentação, tendo em conta o objetivo e o contexto a que se aplica.
	<b>Nível 3</b>	Adapta o nível de detalhe de acordo com o objetivo da documentação e da população-alvo.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 ferramentas para produção, edição e distribuição dos documentos profissionais K2 ferramentas para criação de apresentação multimédia K3 diferentes documentos técnicos requeridos para desenhar, desenvolver e implementar produtos, aplicações e serviços K4 controlo da produção de versões de documentos	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 observar e usar efetivamente as normas corporativas para publicações S2 preparar modelos para publicações partilhadas S3 organizar e controlar o fluxo de trabalho da gestão de conteúdo S4 manter publicações alinhadas com as soluções durante todo o ciclo de vida S5 ser preciso e minucioso	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	C. GERIR	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>C.1. Apoio ao Utilizador</b> Responde a solicitações e questões de utilizadores on-line, registando informações relevantes. Garante a resolução ou reduz o impacto de incidentes e otimiza o desempenho do sistema, em conformidade com os acordos de nível de serviço (SLAs) pré-definidos. Compreende a forma de monitorizar a solução e satisfação do utilizador online resultante.	
Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	Está informado sobre os aspetos técnicos e de conteúdo, por exemplo, sabe como remover alguém de uma lista de destinatários, o tipo de conteúdo disponível no museu, etc. Interage com os utilizadores on-line, ou seja, responde a perguntas e dúvidas on-line em tempo oportuno, mantém os utilizadores informados com anúncios regulares, etc. Soluciona incidentes on-line, seguindo procedimentos prescritos.
	<b>Nível 2</b>	Interpreta sistematicamente os problemas do utilizador on-line e identifica soluções e possíveis efeitos colaterais. Utiliza a experiência para resolver os problemas dos utilizadores e investiga na base de dados potenciais soluções. Reduz ou contém os incidentes complexos ou não resolvidos. Regista e acompanhar as questões do início até à sua conclusão.
	<b>Nível 3</b>	Atua, de forma criativa, e aplica a melhoria contínua de serviço.

	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 aplicações de utilizadores TIC relevantes K2 estrutura da base de dados e organização de conteúdo K3 procedimentos para a criação de escala ao nível corporativo K5 fontes de informação para soluções potenciais	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 interrogar efetivamente os utilizadores para proceder ao diagnóstico S2 analisar indícios para identificar erros de utilizadores ou falha técnica S3 disponibilizar as ferramentas de apoio para identificar sistematicamente a fonte de erros ou falha técnica S4 comunicar claramente com os utilizadores finais e fornecer instruções para progressão S5 documentar todo a produção de código para apoiar o crescimento e a integridade das ferramentas online de apoio S7 comunicar (incluindo línguas estrangeiras, se possível) S8 explicar (defender, discutir, justificar) S9 demonstrar um elevado grau de competências interpessoais	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	C. GERIR	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>C.4. Gestão de problemas</b> Identifica incidentes on-line. Tem uma abordagem proativa para evitar ou identificar as causas dos problemas TIC. Implementa um sistema de conhecimento com base em recorrência de erros comuns. Resolve, em consulta e apoio de peritos, se necessário, ou diminui o impacto de incidentes relacionados com a utilização de aplicações e ferramentas de comunicação on-line.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Identifica e classifica tipos de incidentes on-line e interrupções de serviço. Regista incidentes, catalogando-os por sintoma e resolução.
	<b>Nível 3</b>	Explora conhecimentos especializados e compreensão em profundidade das aplicações e ferramentas de comunicação online e processo de gestão de problemas para identificar falhas e resolver com interrupção mínima, em consulta e com o apoio de especialistas, se necessário. Toma decisões fundamentadas em ambientes emocionalmente carregados sobre as medidas adequadas necessárias para minimizar o impacto nos negócios. Identifica rapidamente a componente de falha.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	

<p><b>Dimensão 4</b></p> <p>Exemplos de conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i></p>	<p>K1 infraestrutura global TIC do museu e componentes-chave</p> <p>K2 procedimentos de documentação do museu</p> <p>K3 medidas de resolução de situações críticas no museu</p> <p>K4 aplicação e disponibilização de ferramentas de diagnóstico</p> <p>K5 ligação entre os elementos de infraestruturas de Sistema e os impactos de falha sobre os processos relacionados de negócio</p> <p>K6 avaliação, conceção e implementação de metodologias</p>
<p>Exemplos de competências</p> <p><i>É capaz de</i></p>	<p>S1 monitorizar o progresso das questões ao longo do ciclo de vida e comunicar efetivamente</p> <p>S2 identificar potenciais falhas de componentes críticas e tomar medidas para reduzir os efeitos das falhas</p> <p>S3 realizar uma auditoria de gestão de risco e agir para minimizar a exposição</p> <p>S4 distribuir recursos adequados para manter atividades relação custo e risco</p> <p>S5 comunicar a todos os níveis para garantir que recursos adequados são utilizados interna e externamente para minimalizar interrupção</p> <p>S6 ser preciso e minucioso</p>

<p><b>Dimensão 1</b></p> <p>área e-Comp.</p>	<p>D. CAPACITAÇÃO</p>	
<p><b>Dimensão 2</b></p> <p>e-Competência: Título + descrição genérica</p>	<p><b>D.2. Quality Strategy Development</b></p> <p>Define, melhora e refina uma estratégia formal para satisfazer as expectativas do museu e do público e melhorar o desempenho do negócio (equilíbrio entre o custo e os riscos). Identifica os processos críticos que influenciam o fornecimento e desempenho de aplicações de comunicação on-line. Utiliza padrões definidos para formular objetivos para gestão de serviços, aplicação e qualidade do processo. Identifica aplicações de aplicações de comunicação on-line de responsabilidade de gestão da qualidade.</p>	
<p><b>Dimensão 3</b></p> <p>Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8</p>	<p><b>Nível 1</b></p>	
	<p><b>Nível 2</b></p>	<p>Utiliza conhecimento especializado para descobrir as melhores práticas entre as aplicações, ferramentas e soluções da comunidade on-line e adota-as. Prevê a incorporação de aplicações de comunicação on-line de qualidade (ou seja, métricas e melhoria contínua) na cultura do museu.</p>
	<p><b>Nível 3</b></p>	
	<p><b>Nível 4</b></p>	
	<p><b>Nível 5</b></p>	
<p><b>Dimensão 4</b></p> <p>Exemplos de conhecimento</p> <p><i>Conhece/Ciente de/Familiarizado</i></p>	<p>K1 estratégia de informação do museu</p> <p>K2 necessidades do público e do museu</p> <p>K3 como medir e gerir recursos para preencher os requisitos do museu e do público</p> <p>K4 métodos de pesquisa, análise de concorrência e métodos de medição</p> <p>K5 aplicações de comunicação e boas práticas online existentes e emergentes</p>	

<i>com</i>	
Exemplos de competências	S1 definir uma política de qualidade TIC para corresponder às normas de desempenho e objetivos de satisfação do cliente S2 identificar métricas de qualidade a usar S3 aplicar normas e boas practices relevantes para manter a qualidade de informação S4 coincidir as necessidades do museu e do público com os produtos existentes S5 analisar o impacto das alterações funcionais/técnicas nas necessidades do museu e do público S6 ser preciso e minucioso
<i>É capaz de</i>	

<b>Dimensão 1</b>	D. CAPACITAÇÃO	
área e-Comp.		
<b>Dimensão 2</b>	<b>D.11. Identificação das Necessidades</b>	
e-Competência: Título + descrição genérica	Ouve ativamente as principais partes interessadas internas/externas, articula e esclarece as suas necessidades. Gere o relacionamento com todas as partes interessadas para garantir que a solução está em conformidade com os requisitos do museu. Propõe diferentes soluções, através da realização de análise contextual em apoio ao plano de comunicação on-line centrado no utilizador. Aconselha a equipa de gestão da organização na escolha de soluções adequadas. Atua como um defensor envolvido no processo de implementação e configuração dos componentes escolhidos do plano.	
<b>Dimensão 3</b>	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Estabelece relações de confiança com as principais partes interessadas e ajuda-as a esclarecer as suas necessidades.
	<b>Nível 4</b>	Explora amplos conhecimentos especializados das principais partes interessadas (ver resumo) para oferecer possíveis soluções às suas necessidades. Oferece orientação especializada às principais partes interessadas, propondo soluções e fornecedores.
	<b>Nível 5</b>	
Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8		
<b>Dimensão 4</b>	K1 tecnologias emergentes e aplicações ao mercado relevantes K2 necessidades de comunicação do museu K3 necessidades principais das partes interessadas K4 processos e estruturas do museu K5 técnicas de análise das necessidades do público K6 técnicas de comunicação K7 técnicas de narração de histórias	
Exemplos de conhecimento		
<i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>		
Exemplos de competências	S1 analisar e formalizar os processos da comunicação online S2 analisar os requisitos do público e do museu S3 apresentar soluções TIC de custo-benefício S4 coincidir as necessidades das partes interessadas com os produtos existentes S5 analisar o impacto das alterações funcionais/técnicas nas partes interessadas	
<i>É capaz de</i>		

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	D. CAPACITAÇÃO	
<b>Dimensão 2</b> e-Competência: Título + descrição genérica	<b>D.12. Marketing Digital</b> Entende os princípios fundamentais do marketing digital. Distingue entre as abordagens tradicionais e digitais. Analisa a gama de canais disponíveis. Avalia a eficácia das várias abordagens e aplica técnicas de medição rigorosas. Planeia uma estratégia coerente que irá aumentar a interação com a comunidade on-line, utilizando os meios mais eficazes disponíveis. Compreende as questões de proteção de dados e privacidade envolvidas na implementação da estratégia de marketing.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Compreende e aplica táticas de marketing digital para desenvolver um plano de marketing digital integrado e eficaz, utilizando diferentes áreas de marketing digital, tais como a busca, <i>display</i> , e-mail, media sociais e marketing móvel.
	<b>Nível 3</b>	Explora conhecimento especializado para utilizar ferramentas analíticas e avaliar a eficácia de websites em termos de desempenho técnico e velocidade de download. Avalia o envolvimento do utilizador através da aplicação de uma vasta gama de relatórios analíticos. Conhece as implicações legais das abordagens adoptadas.
	<b>Nível 4</b>	
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 estratégia de marketing K2 tecnologias web K3 marketing de motor de busca (PPC) K4 otimização de motor de busca (SEO) K5 marketing móvel (e.g. Pay Per Click) K6 marketing de media social K7 marketing por e-mail K8 marketing visual K9 questões/requisitos jurídicos K10 gestão da e-reputação K11 métodos de pesquisa, análise de concorrência e métodos de medição	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 perceber como a tecnologia web pode ser usada para aumentar a satisfação do público S2 compreender o marketing centrado no utilizador S3 usar e interpretar web analytics S4 compreender o ambiente online S5 manter uma relação cara-a-cara (offline) com os grupos-alvo que são vantajosos para a gestão da e-reputação	

<b>Dimensão 1</b> área e-Comp.	E. GERIR
<b>Dimensão 2</b>	<b>E.1. prospetiva</b> Interpreta as necessidades do museu e do utilizador e avalia aceitação do Mercado de produtos

e-Competência: Título + descrição genérica	ou serviços TIC culturalmente adaptados. Aplica métricas relevantes para permitir a tomada de decisões precisas de apoio ao desenvolvimento, implementação e marketing da estratégia TIC do museu.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e- competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Explora competências para fornecer uma previsão a curto prazo, utilizando os contributos do público e avaliando as capacidades TIC do museu.
	<b>Nível 4</b>	Atua com ampla responsabilidade na produção de uma previsão a longo prazo. Compreende o mercado global, identificando e avaliando os contributos relevantes do mais amplo contexto empresarial, político e social.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 volume de Mercado e flutuação relevante K2 acessibilidade do Mercado, Segundo as condições atuais (e.g. políticas governamentais, tecnologias emergentes, tendências culturais, etc.) K3 gestão da cadeia de fornecimento K4 técnicas de análise de dados em larga escala (extração de dados) K5 métodos para analisar informação e processos da comunicação online K6 como os processos de marketing são integrados e a sua dependências das aplicações TIC K7 novas tecnologias emergentes K8 Necessidades do museu e do público K9 técnicas para analisar as necessidades do museu e dos utilizadores K10 orçamento do museu dedicado ao desenvolvimento das TIC	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 aplicar técnicas de construção de cenários para produzir perspetivas realistas S2 produzir previsões de vendas em relação com atual quota de mercado S3 interpretar dados externos da investigação e analisar informação S4 identificar as vantagens e melhorias do negócio em adotar tecnologias emergentes S5 analisar os desenvolvimentos futuros em processos de marketing e aplicações tecnológicas S6 analisar viabilidade em termos de custos e benefícios S7 coincidir as necessidades do museu/público com os produtos existentes	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	E. GERIR	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>E.4. Gestão de Relação</b> Mantém a comunicação regular com o público on-line, museu, equipa e fornecedores de tecnologia, aborda as necessidades através da empatia com o seu ambiente e gere a cadeia comunicações da oferta. Garante que as necessidades, preocupações e queixas das partes interessadas são entendidas e tratadas em conformidade com a política organizacional.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	



competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 3</b>	
	<b>Nível 4</b>	Fornece aconselhamento na autorização de investimentos em relações novas e existentes.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 objetivos de negócio do museu e de outras partes interessadas (ver document resumo) K2 como medir e gerir recursos para preencher os requisitos das partes interessadas K3 desafios e riscos de negócios do museu K4 necessidades dos museus, equipa e fornecedores de tecnologia K5 aptidões interpessoais K6 necessidades do público e sua motivação	
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 incentivar empatia para as necessidades do público S2 identificar oportunidades potencialmente vantajosas para utilizadores e o museu S3 estabelecer expectativas realistas para apoiar o desenvolvimento de confiança mútua S4 monitorizar compromissos em curso para garantir cumprimento S5 comunicar as boas e más notícias para evitar surpresas S6 satisfazer as necessidades dos museus, equipa e fornecedores de tecnologia S7 comunicar (incluindo línguas estrangeiras se for útil)	

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	E. GERIR	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>E.6. Gestão da Qualidade da Comunicação Online</b> Implementa a política de qualidade da comunicação on-line para manter e melhorar os serviços do museus relacionados com o funcionamento da comunidade on-line. Planeia e define indicadores que gerem a qualidade no que diz respeito às TIC e à estratégia global de comunicação. Revê as medidas de qualidade e recomenda melhorias para influenciar a melhoria contínua da qualidade.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	Comunica e monitoriza a aplicação da política de qualidade da comunicação on-line do museu.
	<b>Nível 3</b>	Avalia indicadores de gestão de qualidade e processos baseados na política de qualidade da comunicação on-line e propõe medidas correctivas.
	<b>Nível 4</b>	Avalia e estima o grau em que os requisitos de qualidade foram alcançados e fornece liderança na implementação de políticas de qualidade relacionadas com a comunicação online. Fornece liderança funcional transversal na definição e superação das normas de qualidade.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>	K1 norma de qualidade de comunicação online K2 requisitos web, nuvem e tecnologias móveis	

Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K3 tecnologias e normas a usar durante a implementação K4 potencial e oportunidades das normas relevantes e boas práticas
Exemplos de competências  <i>É capaz de</i>	S1 exemplificar como métodos, ferramentas e procedimentos podem ser aplicadas para implementar a política de qualidade do museu S2 avaliar e analisar as fases do processo para identificar os pontos fortes e fracos S3 apoiar os gestores do processo na escolha e uso de medidas de avaliação de eficiência e eficácia do processo global S4 monitorizar, perceber e agir em relação aos indicadores de qualidade S5 realizar auditorias de qualidade S6 ser ético

<b>Dimensão 1</b>  área e-Comp.	E. MANAGE	
<b>Dimensão 2</b>  e-Competência: Título + descrição genérica	<b>E.7. Gestão da Mudança do Negócio</b> Avalia as implicações das novas soluções digitais na comunicação museu on-line. Define os requisitos e quantifica os benefícios para o museu. Gere a implementação da mudança, tendo em conta as questões estruturais e culturais. Mantém a continuidade do processo em toda mudança, acompanhando o impacto, tomando as ações corretivas necessárias e refinando a abordagem.	
<b>Dimensão 3</b>  Níveis de proficiência em e-competências e-1 a e-5, relacionados com os níveis de referência do QE Q 3 a 8	<b>Nível 1</b>	
	<b>Nível 2</b>	
	<b>Nível 3</b>	Avalia requisitos de mudança e explora competências especializadas para identificar possíveis métodos e padrões a ser implementados.
	<b>Nível 4</b>	Fornecer liderança para planear, gerir e implementar uma comunicação on-line significativa que conduza a mudança na atividade.
	<b>Nível 5</b>	
<b>Dimensão 4</b>  Exemplos de conhecimento  <i>Conhece/Ciente de/Familiarizado com</i>	K1 estratégias digitais K2 impacto das mudanças empresariais relacionados com a comunicação online do museu e recursos humanos K3 processos de comunicação online do museu são integrados no marketing-mix online dependem das aplicações TIC K4 estratégia e processo de negócio do museu K5 métodos para analisar informação e processos da comunicação online K6 avaliação, conceção e implementação de metodologias	
Exemplos de competências	S1 analisar os custos e benefícios das mudanças empresariais S2 selecionar soluções TIC adequadas baseadas em benefícios, riscos e impacto global	

<i>É capaz de</i>	S3 construir e documentar um plano de implementação de melhorias S4 aplicar normas e ferramentas de gestão de projeto S5 identificar as vantagens e melhorias do negócio em adotar tecnologias emergentes S6 analisar os desenvolvimentos futuros em processos de comunicação online do museu e aplicações tecnológicas S7 rever e analisar os efeitos da aplicações S8 explicar (defender, discutir, justificar)
-------------------	--