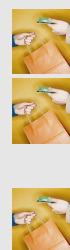


## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO



### Área de Educação e Formação

### Código e Designação do Referencial de Formação

### 341 . Comércio

### 341025 - Técnico/a de Vendas

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QEQ: 4

### Modalidades de Educação e Formação

Cursos de Aprendizagem

### Total de pontos de crédito

186,75

### Publicação e atualizações

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 30 de 15 de agosto de 2009 com entrada em vigor a 15 de novembro de 2009.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

3ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

4ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

5ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 10 de 15 de março de 2018 com entrada em vigor a 15 de março de 2018.

### Observações

## 1. Perfil de Saída

### Descrição Geral

Promover e efetuar a venda de produtos e/ou serviços, através de contactos estabelecidos com clientes, com vista à sua satisfação.

### Atividades Principais

- Estudar os produtos e/ou serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes e recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral, de forma a responder adequadamente às necessidades dos clientes.
- Preparar ações de venda, em função dos objetivos e da política da empresa.
- Promover e efetuar a venda de produtos e/ou serviços junto dos clientes, tendo em vista a satisfação das suas necessidades.
- Assegurar o serviço de apoio ao cliente.
- Organizar a informação decorrente da sua atividade.
- Colaborar na angariação de novos clientes, identificando e localizando potenciais clientes e oportunidades de negócio, transmitindo esta informação à empresa.

Este referencial já não  
se encontra em vigor

### 3. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural <sup>1</sup>			
Domínios de Formação	Código	UFCD	Horas
<b>Viver em Português</b>	6651	Portugal e a Europa	50
	6652	Os media hoje	25
	6653	Portugal e a sua História	25
	6654	Ler a imprensa escrita	25
	6655	A Literatura do nosso tempo	50
	6656	Mudanças profissionais e mercado de trabalho	25
	6657	Diversidade linguística e cultural	25
	6658	Procurar emprego	50
<b>Total:</b>			275
<b>Comunicar em Língua Inglesa</b>	6659	Ler documentos informativos	25
	6660	Conhecer os problemas do mundo atual	50
	6661	Viajar na Europa	25
	6662	Escolher uma profissão/Mudar de atividade	25
	6663	Debater os direitos e deveres dos cidadãos	25
	6664	Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais	50
<b>Total:</b>			200
<b>Mundo Atual</b>	6665	O Homem e o ambiente	25
	6666	Publicidade: um discurso de sedução	25
	6667	Mundo atual – tema opcional	25
	6668	Uma nova ordem económica mundial	25
<b>Total:</b>			100

<b>Desenvolvimento Pessoal e Social</b>	6669	Higiene e prevenção no trabalho	50
	6670	Promoção da saúde	25
	6671	Culturas, etnias e diversidades	25
<b>Total:</b>			100

<b>Tecnologias de Informação e Comunicação</b>	0755	Processador de texto - funcionalidades avançadas	25
	0757	Folha de cálculo - funcionalidades avançadas	25
	0767	Internet - navegação	25
	0792	Criação de páginas para a web em hipertexto	25
<b>Total:</b>			100

<sup>1</sup>Pode optar-se pelo desenvolvimento de outra língua estrangeira, que se revele mais interessante do ponto de vista das necessidades do mercado de trabalho, tendo por base os mesmos conteúdos e objetivos/competências a adquirir.

## Formação Científica

Domínios de Formação	Código	UFCD	Horas
<b>Matemática e Realidade</b>	6672	Organização, análise da informação e probabilidades	50
	6673	Operações numéricas e estimação	25
	6674	Geometria e trigonometria	50
	6675	Padrões, funções e álgebra	25
	6676	Funções, limites e cálculo diferencial	50
<b>Total:</b>			200

<b>Direito</b>	6696	Ordem jurídica, fontes de Direito, sujeitos e relação jurídica	25
	6697	Contrato e garantias	25
	6698	Sociedades comerciais	25
	6699	Títulos de crédito e operações bancárias	25
<b>Total:</b>			100

6700	Agentes económicos e atividades e económicas	25
------	----------------------------------------------	----

**Economia**

6701	Funcionamento da atividade económica	25
6702	Estado como regulador da atividade económica	25
6703	Economia portuguesa em contexto internacional	25
<b>Total:</b>		<b>100</b>

Total de Pontos de Crédito das Componentes de Formação Sociocultural e de Formação Científica: 70,00

## Formação Tecnológica

Código <sup>2</sup>	UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
0374	1 Empresa e gestão da força de vendas	25	2,25
0375	2 Mercado e análise de mercado	50	4,50
0376	3 Marketing - mercado e posicionamento	50	4,50
0377	4 Comportamento do consumidor	25	2,25
0365	5 Marketing mix	50	4,50
7851	6 Aprovisionamento, logística e gestão de stocks	50	4,50
0778	7 Folha de cálculo	50	4,50
0380	8 Língua inglesa - marketing na venda	25	2,25
0381	9 Organização administrativa da venda	25	2,25
0382	10 Gestão do tempo e organização do trabalho	25	2,25
0383	11 Direito e documentação comercial	50	4,50
0384	12 Merchandising	50	4,50
0385	13 Animação no ponto de venda	25	2,25
0386	14 Língua inglesa - organização administrativa da venda	25	2,25
0387	15 Profissional de vendas - funções e competências	25	2,25
0388	16 Prospeção comercial, preparação e planeamento da venda	50	4,50
0389	17 Entrevista de vendas - abordagem e diagnóstico de necessidades	25	2,25
0390	18 Apresentação, argumentação e fecho de vendas	50	4,50
0391	19 Técnicas de venda por telefone	50	4,50
0392	20 Comércio eletrónico e e-business	25	2,25
0393	21 Internet como estratégia de marketing	50	4,50

0394	22	Database marketing	25	2,25
0395	23	Língua inglesa - técnicas de venda	50	4,50
0396	24	Negociação	50	4,50
0397	25	Atendimento e serviço pós-venda	25	2,25
0355	26	Fidelização de clientes	25	2,25
0398	27	Gestão de reclamações - metodologias	50	4,50
0399	28	Língua inglesa - negociação e serviço pós-venda	50	4,50
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito:</b>			1075	96,75

As seguintes UFCD não integram o itinerário de qualificação, constituem-se como unidades complementares

Código		Complementares UFCD	Horas	Pontos de crédito
5895	29	Produtos/serviços - características e funcionalidade	25	2,25
5896	30	Sistemas de informação de suporte à atividade comercial	25	2,25
5897	31	Atendimento e venda presencial	25	2,25
5898	32	Atendimento e vendas telefónicas	25	2,25
7844	33	Gestão de equipas	25	2,25
7852	34	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	35	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	36	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	37	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	38	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	39	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	40	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica</b>			1075	96,75

<b>Formação Prática</b>		Horas	Pontos de crédito
<b>Contexto de Trabalho</b>	Considerando que os cursos de aprendizagem são desenvolvidos em regime de alternância, parte das UFCD que integram a formação tecnológica podem ser desenvolvidas na formação pratica em contexto de trabalho (ver orientações para o desenvolvimento desta componente de formação em <a href="http://www.iefp.pt">www.iefp.pt</a> )	1500	20,00

---

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

Este referencial já não  
se encontra em vigor

## 4. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

### 4.1. Formação de Base - Sociocultural

6651	Portugal e a Europa	<b>Carga horária</b> 50 horas
------	---------------------	----------------------------------

#### Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a Constituição como Lei Fundamental do Estado de Direito português.
- Demonstra o conhecimento da hierarquia e das competências dos órgãos de soberania.
- Explicita a interdependência entre governantes e governados no contexto das sociedades democráticas.
- Lida de forma cooperante com os outros, assumindo as regras do jogo democrático.
- Indica os objetivos da adesão de Portugal à União Europeia.
- Justifica a criação da União Europeia.
- Refere as diferentes etapas da construção europeia.
- Distingue os diferentes Tratados.
- Caracteriza as principais instituições da União Europeia.
- Reconhece a importância de organizações internacionais na resolução de problemas globais.
- Identifica diferentes tipos de organizações internacionais e explicita as funções das principais.

#### Conteúdos

- Organização do Estado Democrático
  - O Estado de Direito – a Constituição
    - A génese da nossa Constituição
    - A prevalência da Lei Fundamental face a outras normas ou leis
    - Princípios, direitos e garantias
    - Organização política
- Os Órgãos de Soberania – sua composição, competências e interligação
  - Presidência da República, Assembleia da República, Governo e Tribunais
- A Administração Pública
  - Algumas competências a nível central, regional e local
- Integração de Portugal na União Europeia
  - Principais motivações do pedido de adesão e implicações decorrentes da integração
- A Europa, o cidadão e o trabalho
  - Estados-Membros: sucessivos alargamentos
  - Mercado Único Europeu
  - Adesão à moeda única
  - Os principais Tratados da União Europeia
  - As instituições europeias
  - O cidadão/profissional europeu
- A Europa e o Mundo
  - As principais organizações internacionais: organizações intergovernamentais (ONU, OTAN, entre outras) e organizações não governamentais
  - Nível de intervenção na resolução de problemas mundiais



6652

Os media hoje

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Distingue comunicação e informação.
- Identifica os vários tipos de media e as respetivas funções.
- Explicita a influência do media na opinião pública.
- Reconhece a importância do direito à informação.
- Identifica novas formas de informação e de comunicação resultantes da evolução tecnológica.

**Conteúdos**

- Conceitos de comunicação, informação e media
- Funções e potencialidades dos diferentes media
- Componentes do sistema mediático: profissionais, empresas, tecnologias, conteúdos, audiências e políticas de comunicação
- Condicionantes da produção mediática: audiências, programação e publicidade
- A importância dos media na formação da opinião pública
- Condicionantes da produção mediática: audiências, programação e publicidade
- Componentes do direito à informação
- Obstáculos ao direito à informação
- Relação entre as novas tecnologias e a comunicação

6653

Portugal e a sua História

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Situa, cronologicamente, os momentos mais importantes da história de Portugal contemporâneo.
- Identifica, em diferentes períodos de tempo, as influências estrangeiras na cultura e nos diversos setores de atividade económica portugueses.
- Reconhece o protagonismo de Portugal em determinados momentos históricos.
- Relaciona as diferentes correntes de pensamento com a produção artística e literária que lhes está associada.
- Caracteriza, genericamente, a evolução da estrutura social, da cultura e dos costumes.
- Compreende as causas que conduziram a um processo de transição democrática em Portugal.

**Conteúdos**

- A civilização industrial no século XIX e XX
  - O mundo industrializado no século XIX
  - As alterações urbanas e sociais da industrialização
  - Os novos modelos culturais do mundo industrializado
- A Europa e o mundo no século XX
  - As transformações económicas do pós-guerra
  - Mutações na estrutura social, na cultura e nos costumes
  - Ruptura e inovação na arte e na literatura
- Portugal no século XX
  - Portugal: da I República à ditadura militar
  - Portugal: o autoritarismo e a luta contra o regime
  - Portugal democrático: a Revolução do 25 de Abril e a instauração do Estado Democrático

6654

Ler a imprensa escrita

**Carga horária**  
25 horas**Resultados da Aprendizagem**

- Identifica e caracteriza tipos de textos jornalísticos.
- Distingue jornais da imprensa escrita.
- Desenvolve o espírito crítico e a capacidade comunicativa.

**Conteúdos**

- Jornal escrito e jornal televisionado
- Tipos de jornais
  - Generalistas – nacionais e regionais
  - Especializados – desportivos, de artes, científicos, entre outros
- Géneros jornalísticos e respetiva estrutura
- Análise da estrutura de primeiras páginas de jornais
- Análise do conteúdo das diferentes secções e tipos de texto de um jornal

6655

A Literatura do nosso tempo

**Carga horária**  
50 horas**Resultados da Aprendizagem**

- Identifica características genéricas do texto literário.
- Caracteriza genericamente os diferentes géneros literários.
- Distingue os vários géneros literários.
- Estabelece relações entre a literatura portuguesa do século XX e outras formas de expressão artística.
- Identifica fontes de influência de diferentes correntes ou autores nacionais e estrangeiros.
- Reconhece um conjunto de autores representativos do século XX e relaciona-os com a sua forma de escrita e principais obras.
- Desenvolve capacidades de leitura, interpretação, análise crítica e de apreço pela arte.

**Conteúdos**

- Conceito de literatura
- Conceito de texto literário
- A literatura portuguesa do século XX
- A relação da literatura portuguesa do século XX com outras formas de expressão artística
- Os autores e a sua produção literária - que géneros literários e que temáticas
  - Agustina Bessa Luís
  - António Lobo Antunes
  - David Mourão Ferreira
  - Dinis Machado
  - José Cardoso Pires
  - José Saramago
  - Lídia Jorge
  - Manuel Alegre
  - Sophia de Mello Breyner Andresen
  - Vergílio Ferreira

6656

### Mudanças profissionais e mercado de trabalho

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Relaciona a evolução da organização do trabalho e das profissões com as mudanças científicas e tecnológicas.
- Avalia os impactos das novas tecnologias no exercício profissional.
- Compreende a influência das novas dinâmicas na evolução do mercado de trabalho.
- Reconhece a importância da aprendizagem ao longo da vida, independentemente do contexto em que a mesma se processa.

#### Conteúdos

- Conceitos de trabalho, emprego e empregabilidade
- Representações sociais das profissões e dos contextos de trabalho
- Evolução científica e técnica e implicações no mundo do trabalho
- Novas formas de trabalho associadas às novas tecnologias – o teletrabalho
- Classificação dos setores de atividades económicas e profissões
- Evolução dos perfis profissionais na área profissional do curso
- A importância dos percursos formais, não formais e informais de aprendizagem ao longo da vida

6657

### Diversidade linguística e cultural

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a língua como característica de uma cultura.
- Identifica os diferentes falares regionais e os seus elementos diferenciadores.
- Interpreta corretamente o sentido da expressão “unidade na diversidade”.
- Situa geograficamente os diferentes falares.
- Identifica alguns aspetos culturais dos países pertencentes à CPLP.
- Relaciona os objetivos da CPLP com os objetivos da política externa portuguesa.

#### Conteúdos

- O Português - uma Língua Viva
- Língua, dialeto e falar regional
- Unidade e diversidade da Língua Portuguesa
  - A pronúncia e o léxico, elementos de diferenciação
  - Variedades do português, distribuição geográfica
- O Português no mundo actual
- Comunidade de Língua Oficial Portuguesa (CPLP)
  - Antecedentes e Declaração
  - Estatutos
  - Estados membros
  - Objectivos
- Expansão da Língua Portuguesa no mundo: descobrimentos e descolonização
- Política externa e defesa da Língua Portuguesa

6658

Procurar emprego

**Carga horária**  
50 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Compreende as exigências do mercado de trabalho em termos de inserção profissional.
- Identifica e consulta fontes diversificadas de ofertas de emprego.
- Constrói instrumentos diversificados de candidatura a um emprego.
- Explicita as finalidades dos diferentes instrumentos de candidatura ao emprego.
- Distingue comportamentos e posturas ajustados e desajustados durante os processos de seleção para um emprego.
- Reconhece a importância da procura ativa de emprego.
- Desenvolve capacidades de iniciativa e de responsabilidade pessoal.

**Conteúdos**

- Conceitos de mercado de trabalho
- Oferta e procura de emprego: rede de relações pessoais, anúncios, Centros de Emprego, empresas de recrutamento, Internet...
- Técnicas e instrumentos de candidatura a um emprego: *curriculum vitae*, carta de apresentação, carta de candidatura, carta de recomendação, entrevista, testes de selecção
- Recrutamento e mobilidade de trabalhadores na União Europeia
- Programas e medidas de apoio à inserção profissional e à criação de empresas
- Ponto Nacional de Qualificação (PNQ)

6659

Ler documentos informativos

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Lê e interpreta documentos informativos e utilitários.
- Adequa o discurso oral e escrito, em situações do quotidiano, de acordo com as aprendizagens efetuadas.
- Elabora um glossário com base nos documentos trabalhados.

**Conteúdos**

- Análise de textos informativos e utilitários
  - Instruções de utilização de equipamentos ou de produtos diversos
  - Anúncios e pequenos artigos
  - Rótulos de produtos alimentares
  - Regras de jogos
- Sistematização e apresentação do conteúdo dos textos trabalhados
- Selecção dos principais termos em função do tema
- Organização de um glossário

6660

Conhecer os problemas do mundo atual

**Carga horária**  
50 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Consulta várias fontes de informação.
- Seleciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Produz textos escritos.
- Argumenta oralmente sobre os textos produzidos.
- Consciencializa-se dos problemas que afetam presentemente a humanidade.
- Identifica a importância de alterar políticas, atitudes e comportamentos.

**Conteúdos**

- Devem ser identificados dois temas que se assumem na atualidade como um problema para a humanidade, de acordo com os interesses do grupo
- Exemplos
  - Exclusão social e solidariedade
  - Migração e minorias étnicas
  - Toxicodependências
  - Sida
  - Globalização
  - Avanços tecnológicos e reflexos no mundo do trabalho
  - Ameaça nuclear
  - Preservação ambiental
  - (...)

6661

Viajar na Europa

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Consulta várias fontes de informação.
- Seleciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Reconhece o espaço europeu e o espaço comunitário.
- Identifica as diferentes moedas utilizadas no espaço europeu e reconhece o respetivo valor face ao euro.
- Prepara a viagem a realizar.
- Preenche formulários e outros impressos.
- Utiliza mapas para identificar e se deslocar até aos locais pretendidos.

**Conteúdos**

- A Europa e o Espaço Comunitário
- Identificação do(s) país(es) a visitar (num máximo de 2)
- Identificação das cidades a visitar
- Preparação da viagem
  - Recolha de dados de caracterização do destino da viagem
  - Contacto com agências de viagem
  - Identificações de documentos ou outras condições exigidas pelas autoridades do país
  - Mapas e roteiros
  - Plano de viagem

6662

### Escolher uma profissão/Mudar de atividade

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Identifica e desmonta estereótipos profissionais.
- Produz documentos de resposta a anúncios de oferta de emprego.

#### Conteúdos

- Profissões tradicionais e novas profissões
- Representações sociais das profissões
- Caracterização das principais atividades associadas à saída profissional
- Anúncios de oferta de emprego
- *Curriculum Vitae*
- Carta de apresentação

6663

### Debater os direitos e deveres dos cidadãos

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Distingue liberdade, direito e dever.
- Defende e exerce, em consciência, os seus direitos e deveres.

#### Conteúdos

- Devem ser identificados dois temas (um no domínio dos direitos e outro no domínio dos deveres) que se assumam de maior interesse para o grupo
- Exemplo
  - Liberdade de expressão
  - Liberdade de informação e liberdade de imprensa
  - Direito à segurança e protecção
  - Direito à igualdade de oportunidades
  - Direito à diferença
  - Direito à educação ao longo da vida
  - Deveres do cidadão no respeito pelas liberdades individuais e colectivas
  - Deveres do cidadão no respeito pelo património cultural e ambiental
  - Deveres do cidadão no respeito pela justiça e solidariedade dos países ricos pelos países pobres
  - (...)

6664

### Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais

**Carga horária**  
50 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Seleciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Identifica as instituições internacionais com maior relevância nas diferentes áreas de intervenção.
- Debate, em grupo, as opções de realização do trabalho.
- Apresenta em exposição, sob a forma de cartaz ou de outro suporte, uma instituição internacional.

#### Conteúdos

- Identificação de instituições internacionais organizadas de acordo com a natureza e âmbito de intervenção
- Recolha de informação de carácter geral e de carácter selectivo
- Tratamento da informação
- Direitos de autor
- Estruturação e produção de um documento informativo/divulgação/promoção
- Organização da exposição
  - Reserva do espaço
  - Preparação do espaço
  - Divulgação e promoção do evento
  - Produção de convites
  - Acolhimento dos visitantes
  - Balanço final

6665

### O Homem e o ambiente

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Caracteriza os principais problemas ambientais.
- Compreende o impacto da atividade humana no ambiente.
- Identifica os efeitos da poluição na saúde pública.
- Reconhece a importância da alteração de atitudes e comportamentos na preservação do ambiente.
- Compreende que nos processos de tomada de decisão sobre problemáticas ambientais concorrem diversas perspetivas refletindo interesses e valores diferentes.

#### Conteúdos

- Principais problemas ambientais relacionados com o ar, a água, os resíduos e o ruído
- A poluição e a saúde pública
- As tecnologias verdes: custos e benefícios
- Novas fontes de energia e a sua utilização
- Relação entre a sociedade de consumo e a sociedade sustentável
- Comportamentos favoráveis à preservação do ambiente
- Protocolos e Convenções internacionais no domínio do ambiente e do desenvolvimento sustentável

6666

**Publicidade: um discurso de sedução**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Identifica e interpreta os mecanismos e meios usados pela publicidade para influenciar o consumidor.
- Cria hábitos de comparação e de comprovação das características reais de produtos e serviços face às características definidas pela publicidade.
- Promove uma consciência crítica face às necessidades de consumo criadas através da publicidade.
- Identifica modelos sociais, morais, culturais e ideológicos, implícitos na mensagem publicitária.
- Interpreta e aplica a Lei da publicidade a casos específicos.

**Conteúdos**

- Sociedade de consumo: consumo e consumismo
- Meios de comunicação de massa: publicidade
- Mercado e publicidade
  - Conhecimento e caracterização dos destinatários na construção da mensagem publicitária
  - Consumos juvenis
  - Produtos publicitários destinados a jovens
  - Construção de identidades em função de modelos e de estereótipos
- Elementos fundamentais da estrutura de um anúncio
  - Imagem, texto oral e/ou escrito, duração e som
- Lei da publicidade

6667

**Mundo atual – tema opcional**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Promove uma consciência analítica e crítica, com base em acontecimentos e/ou problemas do Mundo atual.

**Conteúdos**

- Os conteúdos a desenvolver devem integrar-se em temas de atualidade, escolhidos de acordo com os interesses dos formandos.

6668

**Uma nova ordem económica mundial**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Conhece, globalmente, as interdependências que no mundo contemporâneo conferem carácter mundial às relações económicas.
- Identifica grandes assimetrias ao nível do mundo, das regiões e dos países.
- Identifica as causas económicas e políticas subjacentes à situação internacional no final do século e do milénio.
- Reconhece os efeitos económicos e sociais da globalização.
- Identifica-se com os princípios sociais, de cidadania, de subsidiariedade e de coesão defendidos por uma Europa Comunitária.

**Conteúdos**

- Um olhar sobre o mundo na viragem do século e do milénio
  - Interdependência económica e globalização
  - Mundos, regiões e países divididos
- Desenvolvimento do capitalismo
- O fim da guerra fria e o mundo unipolar
- A nova ordem económica mundial
- A Europa dos cidadãos



6669

## Higiene e prevenção no trabalho

**Carga horária**  
50 horas

### Resultados da Aprendizagem

- Define conceitos de saúde, doença profissional e acidente de trabalho.
- Relaciona saúde com local de trabalho.
- Identifica as principais causas das doenças profissionais e dos acidentes de trabalho.
- Identifica e interpreta elementos relevantes das estatísticas de acidentes de trabalho.
- Identifica as principais características de um posto de trabalho-tipo.
- Caracteriza as condições de trabalho ideais e as formas de as conservar.
- Reconhece as vantagens da proteção coletiva e individual.
- Utiliza meios adequados de movimentação de cargas.
- Identifica as regras de utilização de ecrãs de computador.

### Conteúdos

- Saúde, doença e trabalho
  - Saúde
  - Doença profissional
  - Acidentes de trabalho
  - Doenças profissionais nos diversos setores económicos
  - Estatísticas de doenças profissionais e de acidentes de trabalho
  - Distribuição de acidentes de acordo com localização da lesão, tipo de lesão, hora de trabalho, região, setor de atividade, idade
  - Tipos de risco de acidente
  - Custos dos acidentes
  - Prevenção de acidentes
- Ergonomia
  - Postos de trabalho: sentado, em pé, misto
  - Condições de trabalho: temperatura, ruído, humidade, ventilação, iluminação, poluentes químicos
  - Técnicas de prevenção coletiva e individual
  - Equipamentos de prevenção individual
  - Movimentação de cargas: levantamento, transporte manual
  - Regras de utilização de ecrãs de computador

6670

## Promoção da saúde

**Carga horária**  
25 horas

### Resultados da Aprendizagem

- Avalia a importância dos comportamentos positivos na promoção da saúde.
- Caracteriza os diferentes tipos de toxicodependências e diversas patologias contemporâneas.
- Reconhece as consequências do consumo do álcool, do tabaco e de estupefacientes.
- Compreende a importância do planeamento familiar.
- Identifica comportamentos que previnem as doenças sexualmente transmissíveis.
- Reconhece as organizações da sociedade civil na prevenção de riscos, no combate à doença e no apoio aos cidadãos portadores de patologias ou dependências.

### Conteúdos

- Prevenção da saúde
- Alimentação racional e desvios alimentares
- Actividade física e repouso
- Sexualidade e planeamento familiar
- Doenças da atualidade (sida e outras patologias contemporâneas) e toxicodependências
- Causas, sintomas, formas de prevenção, de transmissão e de tratamento
- Organizações da sociedade civil que prestam apoio a portadores de diferentes patologias ou dependências

6671

Culturas, etnias e diversidades

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Compreende os conceitos de cultura, raça e etnia.
- Reconhece as especificidades culturais dos principais grupos étnicos representados na sociedade portuguesa.
- Identifica os fluxos de emigração portuguesa na atualidade.
- Identifica tipos e situações de racismo e de discriminação.
- Compreende como o desconhecimento gera preconceitos e medo.
- Entende a diversidade como uma forma de riqueza.
- Conhece os dispositivos legais e institucionais de promoção da igualdade étnico-cultural.

**Conteúdos**

- Conceitos de cultura, raça e etnia
- Fenómenos de emigração e de imigração na actualidade
- Identidade cultural das comunidades emigrantes
- Contributos de diferentes culturas para a vida de um país
- Racismo e a xenofobia associados à imigração
- Formas de discriminação: nacionalidade, cor, género, religião, orientação sexual
- Momentos históricos, personalidades e organizações determinantes na luta contra as diferentes formas de discriminação
- Legislação de promoção da igualdade entre grupos sociais e étnicos

0755

**Processador de texto - funcionalidades avançadas**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Automatizar tarefas de edição e elaboração de documentos.
- Efectuar impressões em série.
- Elaborar e utilizar macros e formulários.

**Conteúdos**

- Modelos e assistentes
  - Criação de modelos
  - Modelos pré-definidos
  - Modelo normal
  - Criação de documentos com recurso a assistentes
- Impressão em série
  - Documento principal
  - Documento de dados
- Formulários
  - Criação de campos de formulários
  - Preenchimento de formulários
- Macros
  - Criação
  - Gravação
  - Execução

0757

### Folha de cálculo - funcionalidades avançadas

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Executar ligações entre múltiplas folhas de cálculo.
- Efetuar a análise de dados.
- Automatizar ações através da utilização de macros.

#### Conteúdos

- Múltiplas folhas de cálculo
  - Múltiplas folhas
  - Reunião de folhas de cálculo
  - Ligação entre folhas
- Resumo de dados
  - Inserção de subtotais
  - Destaques
  - Relatórios
- Análise de dados
  - Análise de dados em tabelas e listas
    - Criação, ordenação e filtragem de dados
    - Formulários
  - Criação e formatação de uma tabela dinâmica
  - Utilização de totais e subtotais
  - Fórmulas em tabelas dinâmicas
  - Elaboração de gráficos
- Macros
  - Macros pré-definidas
  - Macros de personalização das barras de ferramentas
  - Criação e gravação de uma macro
  - Atribuição de uma macro a um botão
  - Execução de uma macro

0767

### Internet - navegação

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Reconhecer a função de pesquisa na Internet.
- Identificar as funcionalidades do correio eletrónico.

#### Conteúdos

- *Sites* de Interesse
  - Motores de busca
  - Servidores públicos para alojamento de páginas
- *Mail*
  - Correio electrónico
  - Criação de *mail*
  - Envio de mensagens e resposta
- *File Transfer Protocol*
  - Conceito
  - Comandos de *FTP*
  - *Cute FTP*
- *Newsgroups*
  - Servidores de *News*
  - Envio e respostas a *posts*

0792

### Criação de páginas para a web em hipertexto

Carga horária  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Elaborar páginas para a web, com recurso a hipertexto.

#### Conteúdos

- Conceitos gerais de HTML
  - Ficheiros HTML
  - Estrutura da página HTML
- Ligações
  - Tag <A> para ligação
  - Ligação local com caminhos relativos e absolutos
  - Ligação a outros documentos na Web e a determinados locais dentro de documentos
- Formatação de texto com HTML
  - Estilos de caracteres, caracteres especiais e fontes
  - Quebra de linha de texto
  - Endereços de mail
- Imagens
  - Imagens online
  - Imagens e ligações
  - Imagens externas e de fundo
  - Atributos das imagens
  - Referência das cores, cor de fundo e de texto
  - Preparação das imagens
- Multimédia na web
  - Ficheiros de som e de vídeo
- Animação na web
  - Animação através de ficheiros de imagens GIF e JAVA
- Desenho de páginas web
  - Estrutura da página
  - Ligações, imagens fundos e cores
- Tabelas
  - Definição e constituição de uma tabela
  - Alinhamento de células e tabelas
  - Dimensão das colunas e tabelas
- Frames
  - Definição e atributos de frames
  - Conjuntos e ligações de frames
- Mapas
  - Estrutura de map e utilização de <MAP> e <AREA>
  - Atributo USEMAP
  - Coordenadas e ligações
  - Páginas Web com mapas

## 4.2. Formação de Base - Científica

6672

### Organização, análise da informação e probabilidades

Carga horária  
50 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Pesquisa, organiza, regista e analisa informação recolhida em diversas fontes da natureza.
- Calcula frequências absolutas e relativas.
- Constrói e interpreta gráficos e tabelas.
- Calcula medidas de tendência central para caracterizar uma distribuição.
- Relaciona distribuições de frequências relativas e de probabilidades, identificando a distribuição normal e respetivas propriedades, identifica o tipo de correlação existente entre distribuições bidimensionais.
- Analisa, interpreta e calcula probabilidades, através da noção frequencista de probabilidade e da Lei de Laplace.
- Reconhece a importância da estatística em diversos domínios do mundo atual.

#### Conteúdos

- Organização e interpretação da informação
  - Organização de dados

- Números fraccionários
  - Dízima
  - Fração
  - Percentagem
- Funções de uma variável
  - Elaboração de gráficos e tabelas representativos de situações descritas verbalmente
  - Descrição de situações representadas graficamente
- Tipos de caracteres estatísticos
  - Variável discreta
  - Variável contínua
- Frequências absolutas e relativas
- Tabelas de frequências
  - Absolutas
  - Relativas
  - Relativas acumuladas
- Representação gráfica de uma distribuição
  - Gráficos de barras
  - Sectogramas
  - Histogramas
  - Pictogramas
- Análise e interpretação da informação
  - Medidas de tendência central
    - Média
    - Moda ou classe modal
    - Mediana
  - Limitações das medidas de tendência central
  - Distribuições de frequências
  - Comparação de distribuições
- Estatística e Probabilidades
  - Utilidade da Estatística na vida moderna
  - Estatística descritiva e indutiva
  - Conceito de população e amostra
    - Recenseamento e sondagem
  - Escolha de amostras
  - Medidas de tendência central
  - Diagramas de extremos e quartis
  - Medidas de dispersão
    - Amplitude
    - Variância
    - Desvio-padrão
    - Amplitude interquartis
  - Distribuições bidimensionais (abordagem gráfica e intuitiva)
    - Diagrama de dispersão
    - Dependência estatística
    - Correlação
    - Recta de regressão
  - Experiência aleatória
    - Acontecimentos
      - Elementar
      - Não elementar
      - Certo
      - Impossível
      - Contrário
      - Incompatível com outro
      - Reunião de acontecimentos
  - Conceito frequentista de probabilidade
  - Espaço de resultados
  - Processos simples de contagem
  - Classificação de acontecimentos
  - Probabilidades de um acontecimento como quociente entre casos possíveis e casos favoráveis
  - Escalas de probabilidades
  - Cálculo de probabilidades
    - Lei de Laplace
  - Técnicas de contagem
    - Arranjos com e sem repetição
    - Permutações
    - Combinações sem repetições
  - Triângulo de Pascal
  - Binómio de Newton
  - Distribuição de frequências relativas e distribuição de probabilidades

6673

### Operações numéricas e estimação

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Utiliza modelos e representações numéricas para descrever os resultados de um problema.
- Opera com números inteiros relativos, números racionais e números reais e utiliza critérios de divisibilidade.
- Identifica e completa sequências numéricas/geométricas.
- Opera com potências de base 10 e de expoente inteiro.
- Utiliza a estimação na resolução de problemas e na avaliação de resultados.
- Identifica os números irracionais e relaciona-os com o tipo de dízimas que os representam.
- Reconhece e utiliza valores aproximados de um número, por defeito e por excesso, e as raízes quadráticas e cúbicas como inverso de potências.
- Identifica e representa simbólica e graficamente intervalos de números reais.

#### Conteúdos

- Padrões e relações numéricas
  - Conceito de número
  - Números Inteiros relativos e racionais
  - Números inteiros relativos
    - Operações e comparações
  - Representações de números fraccionários
  - Potências de base 10
    - Notação científica
  - Múltiplos e divisores
    - Critérios de divisibilidade
- Estimação e cálculo numérico
  - Números racionais relativos
  - Operações com números racionais relativos
    - Forma de fracção
    - Forma de número decimal
  - Números irracionais
    - Radiciação como operação inversa da potenciação
  - Estimação, valores aproximados e erros
    - Arredondamentos
  - Operações com potências de expoente inteiro

6674

### Geometria e trigonometria

**Carga horária**  
50 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Constrói figuras geométricas semelhantes e relaciona perímetros, áreas e volumes de figuras bi ou tridimensionais semelhantes.
- Identifica, descreve e compara proporções numéricas e geométricas.
- Reconhece as diferentes isometrias - simetrias axiais, translações e rotações.
- Utiliza o teorema de Pitágoras e a fórmula fundamental de trigonometria na resolução de problemas.
- Calcula as razões trigonométricas de um ângulo agudo e estabelece relações entre as razões trigonométricas.
- Reconhece o grau e o radiano como unidades de medida da amplitude de um ângulo, e utiliza o círculo trigonométrico para resolver equações trigonométricas.
- Representa no plano figuras do espaço e constrói sólidos e respetivas planificações.
- Classifica poliedros, triângulos e quadriláteros e reconhece as suas propriedades.
- Intersecta sólidos por um plano e representa a secção produzida, e opera com vetores do plano e do espaço.
- Utiliza equações vetoriais e cartesianas da reta, do plano e do espaço, bem como o produto escalar de vetores.

#### Conteúdos

- Visualização e representação de formas
  - Sólidos geométricos
    - Propriedades dos sólidos
  - Sólidos platónicos
    - Propriedades
    - Planificação
  - Poliedros
    - Classificação
    - Propriedades
  - Polígonos
    - Propriedades dos polígonos
  - Relações estabelecidas entre poliedros, polígonos e planos
  - Classificação de triângulos e quadriláteros
  - Construção de figuras geométricas

- Figuras geométricas
  - Áreas
  - Perímetros
  - Volumes
- Grandezas e medidas
- Números irracionais
- Cálculos geométricos
  - Círculo
  - Mediatriz
  - Bissetriz de um ângulo
  - Esfera
- Formas de definir um plano
- Propriedades de paralelismo
  - Duas retas
  - Duas retas e um plano
  - Dois planos
- Propriedades de perpendicularidade
  - Duas retas
  - Uma reta e um plano
- Intersecção de sólidos por um plano
  - Identificação da secção respectiva
- Proporcionalidade numérica e geométrica
  - Transformações geométricas
  - Semelhanças e isometrias
  - Proporções numéricas e geométricas
  - Figuras bi e tri-dimensionais semelhantes
    - Áreas
    - Perímetros
    - Volumes
  - Semelhança de triângulos
  - Propriedades das isometrias
    - Concepção de pavimentações, frisos e painéis
      - Rotações
      - Translações
      - Simetrias axiais
- Trigonometria
  - Trigonometria do triângulo retângulo
    - Teorema de Pitágoras
    - Razões trigonométricas de ângulos agudos
    - Fórmula fundamental da trigonometria
    - Números irracionais
      - Valores aproximados
  - Funções trigonométricas
    - Conceito de ângulo - radiano
    - Amplitude de ângulos com os mesmos lados - graus e radianos
    - Conceito de arco - radiano
    - Função seno, co-seno e tangente
      - Variação (círculo trigonométrico)
  - Razões trigonométricas
    - $\text{sen}^2 a + \text{cos}^2 a = 1$
    - $\text{tga} = \frac{\text{sena}}{\text{cosa}}$
    - Razões trigonométricas de ângulos complementares
  - Amplitude de ângulos com o mesmo seno, co-seno ou tangente
  - Equações trigonométricas complementares
  - Seno, co-seno e tangente
    - Domínio
    - Contradomínio
    - Período
    - Zeros
    - Variação de sinal
    - Monotonia
    - Continuidade
    - Extremos (relativos e absolutos)
    - Simetrias e em relação ao eixo dos  $yy$  e à origem
    - Assíntotas
    - Limites nos ramos infinitos
    - Relações entre funções trigonométricas
  - Funções trigonométricas como funções reais de variável real
- Geometria e álgebra
  - Método cartesiano para geometria no plano e no espaço
    - Referenciais cartesianos ortogonais e monométricos do plano
    - Correspondência entre o plano e  $\mathbb{R}^2$  entre o espaço  $\mathbb{R}^3$
    - Conjuntos de pontos e condições
    - Distância entre dois pontos

- Circunferência e círculo
  - Elipse e mediatriz
  - Superfície esférica, esfera e plano medidor
  - o Vetores livres no plano e no espaço
    - Adição de vetores
    - Multiplicação de vetores por um escalar
    - Propriedades dos vetores
    - Colinearidade de dois vetores
    - Soma de um ponto com um vetor
    - Diferença de dois pontos
    - Norma de um vetor
    - Componentes e coordenadas de um vetor num referencial ortonormado do espaço
    - Coordenadas de um ponto médio de um segmento de reta
    - Produto escalar de dois vetores no plano e no espaço
      - Definição e propriedades
      - Expressão do produto escalar nas coordenadas dos vetores em referencial ortonormado
      - Ângulo de duas retas
      - Inclinação de uma reta
      - Declive como tangente da inclinação no caso de equação reduzida da reta no plano
      - Perpendicularidade de vetores e de retas
    - Conjuntos definidos por condições
    - Equações cartesianas da reta no plano e no espaço
    - Intersecção de planos – interpretação geométrica
    - Resolução de sistemas
    - Paralelismo e perpendicularidade de retas e planos
- 

Este referencial já não  
se encontra em vigor



6675

**Padrões, funções e álgebra**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Analisa regularidades numéricas e geométricas.
- Representa graficamente uma relação entre duas variáveis e uma função afim ou quadrática.
- Identifica os pontos relevantes de um gráfico de uma função.
- Calcula numérica e graficamente a solução de equações/inequações e de sistemas de equações/inequações, e realiza operações com polinómios.
- Reconhece e opera com números reais.
- Identifica as relações existentes entre os elementos de um conjunto de números.
- Reconhece e representa graficamente sucessões de números reais.
- Identifica sucessões monótonas e limitadas, convergentes e divergentes, e infinitamente grandes ou infinitésimos.
- Calcula a razão, o termo geral, a soma de  $n$  termos consecutivos de uma progressão.
- Utiliza os limites de sucessões na resolução de problemas.

**Conteúdos**

- Padrões e funções
  - Regularidades numéricas e geométricas
  - Variáveis e expressões designatórias
  - Relações entre variáveis e funções
  - Relações de proporcionalidade direta e inversa entre funções
  - Representação gráfica das funções afim e quadrática
- Equações
  - Equações do 1.º grau
  - Equações literais
  - Princípios de equivalência
  - Sistemas de duas equações do 1.º grau a duas incógnitas
    - Resolução gráfica e algébrica
  - Polinómios
    - Operações com polinómios
  - Equações do 2.º grau
  - Decomposição de polinómios em factores
  - Casos notáveis da multiplicação de polinómios
- Inequações
  - Inequações
  - Princípios de equivalência de inequações
  - Condições e intervalos de números reais
  - Sistemas de inequações
  - Valor absoluto de um número
  - Lugares geométricos
- Álgebra - operações numéricas
  - Conjunto IR
  - Operações em IR
  - Dízimas
  - Radicais quadráticos e cúbicos
  - Potências de expoente fraccionário
  - Relação de ordem em IR
  - Módulo ou valor absoluto de um número real
  - Conjunção e disjunção de condições
    - Operações entre conjuntos
  - Negação de uma condição
  - Complementar de um conjunto
- Regularidades e sucessões
  - Sucessões como funções reais de variável natural
  - Sucessões definidas por recorrência
  - Sucessão monótona e sucessão limitada
  - Progressões aritméticas e geométricas
  - Soma de  $n$  termos consecutivos de uma progressão
  - Conceito de infinitamente grande
    - Positivo
    - Negativo
    - Em módulo
  - Conceito de infinitésimo
  - Limite de sucessão
  - Sucessão convergente
  - Método de indução

6676

**Funções, limites e cálculo diferencial**

**Carga horária**  
50 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Analisa gráficos de funções e reconhece o significado do domínio, contradomínio, estudo da variação de sinal, intervalos de monotonia, continuidade, simetrias, paridade e pontos notáveis.
- Elabora o gráfico e identifica os limites de uma função.
- Reconhece a continuidade de uma função, num ponto e num intervalo.
- Caracteriza, gráfica, numérica e analiticamente, as funções de proporcionalidade direta e inversa.
- Realiza operações com funções polinomiais e elabora gráficos de funções polinomiais de grau 3 ou 4.
- Constrói e analisa gráficos de funções racionais com termos de grau menor ou igual a 2, quanto à monotonia, extremos, domínio, paridade, zeros, taxa de variação média e assíntotas.
- Calcula a derivada de uma função num ponto do domínio, através da definição.
- Caracteriza a função exponencial de base superior a 1.
- Calcula logaritmos através do respetivo conceito e opera com logaritmos.
- Reconhece que a função logarítmica é a função inversa da função exponencial e caracteriza-a do ponto de vista gráfico e analítico.

**Conteúdos**

- Gráficos e funções
  - Relações entre variáveis
    - Conceito de função de uma variável
  - Representação gráfica de relações entre variáveis
  - Representação gráfica de funções
  - Propriedades de funções
    - Domínio
    - Contradomínio
    - Intervalos de monotonia
    - Variação de sinal
    - Continuidade
    - Pontos notáveis
    - Zeros
    - Intersecção com o eixo dos yy
    - Extremos relativos e absolutos
  - Significado gráfico e expressão analítica de uma função
  - Função afim, quadrática e módulo
  - Paridade de uma função
  - Famílias de funções
    - Aspecto do gráfico
    - Posição da origem do referencial relativamente ao gráfico
    - Simetrias
    - Limites nos ramos infinitos
    - Tipos de gráficos
      - Semelhanças e diferenças
    - Efeitos dos parâmetros nas características das funções e dos respetivos gráficos
    - Gráfico de uma função pertencente a uma determinada família
      - $y = x$
      - $y = x^2$
      - $y = [x]$
    - Equações e inequações do 2.º grau
- Limites e continuidade de funções
  - Função quadrática
    - Propriedades
  - Funções polinomiais
    - Relação entre o grau da função e o limite nos ramos infinitos
    - Análise comparativa dos gráficos de funções polinomiais do mesmo grau
    - Operações com polinómios
    - Algoritmos e gráficos das funções soma, produto e quociente
    - Factorização de polinómios
    - Pesquisa de zeros de funções polinomiais
  - Operações com funções
    - Adição
    - Multiplicação
    - Composição
    - Divisão
  - Relações de proporcionalidade direta e de proporcionalidade inversa
  - Gráfico de funções racionais
    - Assíntotas verticais e horizontais
- Cálculo diferencial, função exponencial e função logarítmica – conceitos gerais
  - Derivada de uma função num ponto
    - Interpretação geométrica
    - Monotonia e taxa de variação num intervalo
    - Determinação da derivada de uma função num ponto

- Determinação da tangente ao gráfico de uma função num ponto
- o Função exponencial  $a > 1$ 
  - Domínio e contradomínio
  - Zeros
  - Intervalos de monotonia
  - Condições que envolvem expressões exponenciais
- o Função logarítmica

6696

**Ordem jurídica, fontes de Direito, sujeitos e relação jurídica**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Reconhece o ser humano como um ser social e o papel das Instituições enquanto garante da vida em sociedade.
- Reconhece a necessidade da existência do Direito e caracteriza a ordem jurídica.
- Identifica as várias fontes de Direito e reconhece a hierarquia e a vigência das leis.
- Identifica os direitos do Homem no mundo atual e o respetivo cumprimento ou incumprimento.
- Identifica o conceito de sujeito, em sentido lato, enquanto cidadão, apátrida e refugiado e, em sentido restrito, enquanto pessoa singular e coletiva.
- Identifica a importância da Lei da Nacionalidade.
- Reconhece a relação jurídica.

**Conteúdos**

- Ordem jurídica
  - o Ordem jurídica
    - Âmbito
  - o Ordem social
    - Vida em sociedade
    - Ordem social e ordem natural
    - Papel das Instituições enquanto garante da vida em sociedade
  - o Ordenamento jurídico
    - Necessidade da existência do Direito
    - Direito e ordem jurídica
    - Norma jurídica
      - Caracterização
      - Imperatividade
      - Coercibilidade
      - Sanção
      - Distinção relativamente às normas ética e moral
  - o Diferentes aceções do termo Direito
- Fontes do Direito
  - o Lei
    - Hierarquia das leis
  - o Costume
  - o Jurisprudência
  - o Doutrina
- Sujeitos de relação jurídica
  - o Direitos do Homem
    - Direitos consagrados na Declaração Universal dos Direitos do Homem
    - Direito do Homem no mundo actual
    - Organizações internacionais de defesa dos direitos do Homem
  - o Cidadãos
    - Portugueses
      - Residentes na União Europeia
      - Residentes em países terceiros
    - Oriundos da União Europeia
      - Estrangeiros (residentes em Portugal)
      - Apátridas
      - Refugiados
    - Lei da nacionalidade
    - Pessoas
      - Singulares
        - Conceito
        - Identificação civil
        - Identificação tributária
        - Recenseamento eleitoral
      - Coletivas
        - Pessoas coletivas de direito público
        - Pessoas coletivas de direito privado

- Identificação e registo de pessoas coletivas
- Relação jurídica
  - Relação jurídica
    - Conceito
    - Relação jurídica em sentido amplo e restrito
    - Relações jurídicas abstratas e concretas
  - Elementos da relação jurídica
    - Sujeitos
      - Personalidade jurídica
      - Capacidade jurídica
      - Incapacidades de exercício
      - Menoridade (interdição, inabilitação e incapacidade accidental)
    - Objecto
    - Facto jurídico
      - Conceito
      - Negócio jurídico
    - Garantias
      - Gerais
      - Especiais

6697	<b>Contrato e garantias</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Resultados da Aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhece o conceito de contrato.</li> <li>• Identifica o princípio da liberdade contratual e a sua aplicabilidade.</li> <li>• Caracteriza os requisitos de validade e de forma de um contrato.</li> <li>• Identifica o objecto contratual como algo físico e legalmente possível.</li> <li>• Reconhece as diferentes classificações contratuais.</li> <li>• Avalia o regime de cumprimento contratual.</li> <li>• Identifica a garantia geral dos contratos, bem como as diferentes garantias especiais.</li> </ul>	

#### Conteúdos

- Contratos
  - Conceito de contrato
  - Princípio da liberdade contratual
  - Requisitos de validade e forma
    - Capacidade
    - Incapacidades
    - Vontade das partes
      - Proposta e aceitação
      - Revogação da proposta, da aceitação e da rejeição da aceitação
    - Objecto do contrato
      - Possibilidade física e legal
      - Determinação
  - Classificação dos contratos
  - Cumprimento dos contratos
  - Contratos de seguros
    - Obrigatórios
    - Facultativos
- Garantias dos contratos
  - Património do devedor como garantia geral e comum dos credores
  - Garantias especiais
    - Garantias pessoais
      - Fiança
      - Sub-fiança
      - Aval
    - Garantias reais
      - Penhor
      - Hipoteca
      - Consignação de rendimentos
      - Privilégio creditório
      - Direito de retenção
      - Garantias reais extrajudiciais
      - Garantias reais judiciais (arresto e penhora)

6698

Sociedades comerciais

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Reconhece o conceito de sociedade comercial.
- Caracteriza o conceito de personalidade jurídica.
- Descreve o processo de constituição de uma sociedade.
- Caracteriza os diferentes tipos de sociedades.
- Identifica o conceito de contrato de sociedade.
- Enuncia os direitos e obrigações dos sócios.
- Reconhece as deliberações dos sócios e as "actas".
- Enumera as possíveis alterações ao contrato de sociedade.
- Caracteriza o processo de fusão, cisão, transformação e dissolução de sociedades.

**Conteúdos**

- Sociedades comerciais
  - Sociedades comerciais
    - Conceito de sociedade comercial
    - Personalidade jurídica
    - Processo de constituição
  - Classificação das sociedades
    - Cívicas
    - Comerciais
      - Sociedade por quotas
      - Sociedade unipessoal por quotas
      - Sociedade anónima
      - Sociedade em comandita (em comandita e por acções)
      - Sociedade em nome colectivo
  - Contrato de sociedade
  - Direitos e obrigações dos sócios
  - Deliberações dos sócios
  - Deliberações dos sócios e noção de "acta"
  - Alterações ao contrato de sociedade
  - Fusão, cisão e transformações de sociedades
  - Dissolução de sociedades

Este referencial já não se encontra em vigor

6699

### Títulos de crédito e operações bancárias

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Caracteriza os títulos de crédito.
- Identifica os intervenientes nos títulos de crédito.
- Descreve o processo de aceite, endosso e aval.
- Identifica as operações de protesto, contrato de desconto bancário e reforma de letras.
- Caracteriza os diferentes tipos de contas bancárias.

#### Conteúdos

- Títulos de crédito
  - Títulos de crédito
    - Conceito
    - Características
    - Classificação
    - Cheque
      - Conceito
      - Requisitos
      - Modalidades de cheques
      - Endosso
      - Aval
      - Pagamento
  - Letra de câmbio
    - Conceito
    - Requisitos
    - Saque
    - Aceite
    - Endosso
    - Aval
    - Vencimento
    - Pagamento
    - Protesto
    - Cobrança
    - Desconto bancário
    - Reforma de letras
  - Livrança
    - Conceito
    - Características
- Operações bancárias
  - Operações bancárias
    - Conceito
    - Operações passivas
    - Contas especiais
    - Operações complementares

6700

### Agentes económicos e atividades e económicas

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Enuncia os principais intervenientes na atividade económica e as relações estabelecidas entre estes, através de um circuito económico.
- Distingue os diferentes tipos de necessidades e relaciona o surgimento de novas necessidades com o desenvolvimento tecnológico.
- Classifica os diferentes tipos de bens económicos.
- Utiliza e aplica os principais conceitos económicos.
- Utiliza os instrumentos económicos para interpretar a realidade económica portuguesa, em matéria de consumo.
- Reconhece o conceito de mercado e os diferentes tipos e estruturas de mercado existentes.
- Descreve a lei da oferta e da procura.
- Identifica os fatores que influenciam a formação dos preços.
- Descreve o histórico associado ao aparecimento da moeda, bem como os tipos e funções da mesma.
- Relaciona as novas formas de pagamento da atualidade com a evolução tecnológica.

#### Conteúdos

- Agentes económicos e atividades económicas
  - Atividade económica
    - Conceito
    - Tipos

- Principais intervenientes na atividade económica
  - Agentes económicos
    - Famílias
    - Estado
    - Empresas
    - Mundo
- Relações entre agentes económicos
  - Circuito económico
- Objectivos da atividade económica
  - Necessidades
    - Conceito
    - Características
    - Tipos
    - Classificação quanto à importância
    - Classificação quanto ao custo
    - Carácter espaço-temporal
  - Correspondência entre o desenvolvimento tecnológico e a manifestação de novas necessidades
  - Bens
    - Conceito
    - Bens livres
    - Bens económicos (produtos e serviços)
  - Classificação de bens económicos
    - Quanto à função
    - Quanto à duração
    - Quanto à relação com outros bens
- Produção, distribuição e consumo
  - Produção de bens e serviços
    - Noção
    - Sectores de atividade económica
    - Valor da produção nacional
      - Produto Interno Bruto (PIB)
    - Produção
      - Combinação de fatores de produção
    - Fatores de produção
      - Trabalho
      - Capital técnico (fixo e circulante)
      - Capital humano
      - Capital natural
      - Recursos naturais renováveis
      - Recursos naturais não renováveis
  - Distribuição
    - Conceito
    - Importância da distribuição na actualidade
    - Atividades integradas no processo de distribuição
      - Comércio
      - Logística
    - Circuitos de distribuição
      - Conceito
      - Tipos (ultra curtos, curtos e longos)
  - Comércio
    - Conceito
    - Tipos (ou formatos)
      - Independente
      - Associado
      - Integrado (sucursais, franchising, grandes superfícies e grandes superfícies especializadas)
    - Método de vendas
      - Venda directa
      - Cibervenda
      - Venda automática
      - Venda por catálogo
    - Consumo
      - Conceito
      - Influência dos preços e do rendimento no consumo
      - Tipos
        - Final/Intermédio
        - Essencial/supérfluo
      - Fatores explicativos
        - Rendimento
        - Preços
        - Moda
        - Publicidade
      - Consumismo
        - Conceito
        - Consequências – endividamento e problemas ambientais

- Consumerismo e o movimento dos consumidores
- Direitos e deveres dos consumidores
- Mercados e preços
  - Conceito de mercado
  - Componentes de mercado
  - Tipos de mercado
    - Mercado de bens e serviços
    - Mercado de trabalho e mercado de capitais
    - Outros tipos de mercados
  - Estruturas dos mercados de bens e serviços
    - Concorrência perfeita
    - Monopólio
    - Oligopólio
    - Concorrência monopolista
  - Mercado de concorrência perfeita
    - Lei da oferta
    - Lei da procura
    - Equilíbrio do mercado
      - Preço de equilíbrio
  - Preço
    - Conceito
    - Fatores que influenciam a formação dos preços
      - Custos de produção
      - Mecanismos de mercado
      - Outros
  - Moeda
    - Evolução da moeda
      - Troca directa
      - Troca indirecta
    - Funções
      - Meio de pagamento
      - Medida de valor
      - Reserva de valor
    - Tipos de moeda na actualidade
      - Moeda metálica
      - Moeda papel
      - Moeda escritural
    - Novas formas de pagamento
      - Desmaterialização da moeda

Este referencial já não se encontra em vigor



6701

**Funcionamento da atividade económica**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Reconhece os conceitos económicos para compreender os aspetos relevantes do funcionamento da atividade económica, nomeadamente, formas de financiamento, desemprego e inflação.
- Aplica os conceitos de desemprego, inflação e crescimento económico.
- Utiliza instrumentos económicos para interpretar a realidade económica portuguesa e da UE no que se refere à evolução, desemprego e inflação.

**Conteúdos**

- Poupança e investimento
  - Conceito de poupança
  - Destinos da poupança
  - Entesouramento
  - Depósitos
  - Investimento
  - Importância do investimento na atividade económica
- Financiamento da atividade económica
  - Tipos de financiamento
  - Financiamento interno – autofinanciamento
  - Capacidade de financiamento
  - Financiamento externo
  - Directo (mercado de títulos)
  - Indirecto (credito bancário)
  - Necessidade de financiamento
- Mercado de trabalho
  - Segmentação do mercado de trabalho
  - Componentes do mercado de trabalho
  - Oferta
  - Lei da oferta
  - Procura
  - Lei da procura
  - Equilíbrio do mercado de trabalho
  - Salário de equilíbrio
  - Desequilíbrio do mercado de trabalho
  - Desemprego
  - Intervenção no mercado de trabalho
  - Sindicatos e Estado
  - Salário mínimo
  - População
  - Activa e inactiva
  - Taxa de atividade
  - Empregada e desempregada
  - Taxa de desemprego
  - Causas de desemprego
- Inflação
  - Conceito de inflação
  - Formas de cálculo da inflação
    - Homóloga
    - Média
  - Consequências da inflação
    - Valor da moeda
    - Poder de compra
- Crescimento económico
  - Crescimento económico – conceito
  - Produto Interno Bruto (PIB)
    - Indicador do crescimento económico
  - Crescimento económico e desenvolvimento
  - Ciclos do crescimento económico
    - Conceito
    - Fases
      - Expansão
      - Prosperidade
      - Recessão
      - Depressão

6702

**Estado como regulador da atividade económica**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Reconhece o conceito de Estado e as respetivas funções e esferas de intervenção.
- Descreve os objetivos de intervenção do Estado na esfera económica e social.
- Identifica as principais fontes de receita do Estado, bem como as despesas públicas.
- Enuncia as principais políticas sociais e económicas do Estado.
- Reconhece o conceito de orçamento de Estado como instrumento de intervenção económica e social.
- Enuncia as alterações verificadas em termos de políticas económicas e sociais do Estado Português decorrentes do facto de Portugal ser membro da União Europeia.

**Conteúdos**

- Estado - conceitos e funções
  - Estado - conceito
  - Funções do Estado
    - Legislativa
    - Executiva
    - Judicial
  - Esferas de intervenção do Estado
    - Política
    - Económica
    - Social
- Princípios da Intervenção económica e social do Estado
  - Princípio da eficiência
    - Regulação de falhas do mercado
    - Concorrência imperfeita
    - Externalidades
    - Bens públicos
  - Princípio da equidade
    - Justiça social na repartição de rendimentos
    - Salários
    - Juros
    - Rendas
    - Lucros
  - Princípio da estabilidade
    - Desequilíbrios da economia
    - Inflação
    - Desemprego
- Instrumentos de intervenção do Estado
  - Planeamento
    - Conceito
    - Tipos
      - Indicativo
      - Imperativo
  - Orçamento do Estado
    - Conceito
    - Componentes
      - Despesas públicas
      - Receitas públicas
    - Saldo orçamental
      - Défice
      - Superavit
    - Importância do saldo orçamental
  - Políticas sociais e económicas
    - Políticas sociais
      - Objectivos
      - Instrumentos
    - Políticas económicas
      - Orçamental
      - Monetária
      - Cambial
      - Outras
    - Alterações nas políticas sociais e económicas decorrentes o facto de Portugal ser membro da UE
      - Papel do Banco Central Europeu

6703

Economia portuguesa em contexto internacional

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Reconhece os conceitos económicos associados à organização económica a nível mundial.
- Aplica os conceitos económicos de integração e regionalização.
- Utiliza os instrumentos económicos para interpretar a realidade económica portuguesa e da União Europeia.

**Conteúdos**

- Comércio internacional
  - Diversidade do comércio internacional
  - Trocas internacionais
- Balança Corrente - registo das trocas internacionais
  - Importância dos registos das trocas comerciais
  - Balança Corrente
    - Conceito
    - Saldo
  - Componentes da Balança Corrente
    - Balança de mercadorias
      - Importações
      - Exportações
      - Saldo da Balança de Mercadorias
      - Taxa de cobertura
    - Balança de serviços
    - Balança de rendimentos
    - Balança de transferências correntes
- Integração económica
  - Conceito de integração económica
  - Formas de integração económica
    - Zona de comércio livre
    - União aduaneira
    - Mercado comum
    - União económica
  - Processo de construção da União Económica
  - Criação da União Económica e Monetária
  - Desafios colocados à UE decorrentes do respetivo alargamento
  - Realidade atual da economia portuguesa
  - Indicadores de desempenho da economia portuguesa
    - Comparação com os da UE
- Integração económica
  - Estrutura da população
    - Estrutura etária
    - Movimentos migratórios
    - População activa
      - Emprego
      - Desemprego
  - Estrutura da produção
    - Evolução do valor do produto
    - Estrutura sectorial da produção
  - Relações económicas com o exterior
  - Recursos humanos
    - Educação
    - Formação profissional
  - Nível de vida e justiça social
    - Repartição dos rendimentos
    - Poder de compra
    - Inflação
    - Equipamentos sociais

### 4.3. Formação Tecnológica

0374

### Empresa e gestão da força de vendas

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar os principais elementos de gestão que estão na base da conceção, organização e direção empresarial.
- Identificar as estruturas organizacionais adequadas a um departamento de vendas, reconhecendo as principais tendências de gestão.

#### Conteúdos

- Empresa e sua organização
  - Objectivos gerais de uma empresa
  - Missão e valores culturais da empresa
  - Organização estrutural
  - Funções empresariais
- Gestão da força de vendas
  - Organização de um departamento de vendas
  - Tendências da gestão da força de vendas

0375

### Mercado e análise de mercado

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Descrever as técnicas de análise de mercado, estabelecendo um plano de pesquisa à concorrência.

#### Conteúdos

- Estudos de mercado
  - Etapas de um processo de pesquisa
  - Tipos de pesquisa
  - Fontes de dados
  - Amostragem
  - Tratamento e apresentação da informação
- Análise da concorrência
  - Conceito de concorrente direto/indireto
  - Plano de análise

0376

### Marketing - mercado e posicionamento

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Definir o conceito de *marketing*, identificando a segmentação do mercado e identificar os principais eixos e benefícios do posicionamento.

#### Conteúdos

- Introdução ao marketing
  - Principais conceitos de marketing
  - Desenvolvimento do marketing e a evolução do conceito de venda
  - Princípios do marketing
  - Funções do marketing
  - Actividade geral do marketing
  - Marketing e o ambiente envolvente
- Mercado e segmentação de mercado
  - Conceito e tipos de mercado
  - Quota de mercado
  - Significado e critérios de segmentação
  - Escolha de mercados alvo
- Posicionamento
  - Conceito
  - Tipos e eixos de posicionamento
  - Passos para o posicionamento

0377

Comportamento do consumidor

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e analisar os principais comportamentos e atitudes dos consumidores no processo de decisão de compra.

**Conteúdos**

- Características, comportamentos e atitudes dos consumidores
- Variáveis explicativas
- Análise do processo de tomada de decisão
- Intervenientes no processo de decisão de compra
- Riscos ponderados
- Critérios de avaliação do serviço
- Tipologia de clientes

0365

Marketing mix

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e analisar as diferentes variáveis do *marketing mix*.

**Conteúdos**

- Definição de *marketing mix*
  - A venda como elemento do *marketing mix*
- Variáveis controláveis do *marketing*
  - Política de produto/serviço
  - Política de preço
  - Política de distribuição
  - Política de comunicação

7851

## Aprovisionamento, logística e gestão de stocks

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Estabelecer e implementar metodologias de gestão de aprovisionamentos e de logística industrial.
- Identificar e caracterizar técnicas de gestão de stocks.
- Identificar as diferentes etapas da compra e estratégias de negociação com os fornecedores.
- Identificar e analisar os diferentes custos associados aos stocks e armazenamento.
- Utilizar os principais instrumentos de controlo e informação de stocks.

### Conteúdos

- Aprovisionamento
  - Papel da compra na cadeia de abastecimento
  - Processo de compra e respetivas etapas
  - Gestão de fornecedores
  - Aspetos qualitativos na seleção de fornecedores
  - Negociação e revisão de preços
  - Comparação entre fornecedores
  - Avaliação de fornecedores
- Gestão de stocks
  - Introdução à gestão de stocks
  - Noção e tipo de stocks
- Princípios da gestão de stocks
  - Definição e objetivos de gestão de Inventário
  - Tipo de matérias a armazenar
  - Determinantes do nível ótimo de stock
  - Condicionantes específicas dos produtos
  - Condicionantes específicas de armazenagem
  - Condições do mercado
  - Logística e planeamento
  - Condições de entrega
- Custos associados aos stocks
  - Custos operacionais associados à stockagem da mercadoria
  - Custos de oportunidade face a outras opções
  - Noção de custo operacional e de custo “afundado”
  - Descontos/promoções
  - Sobrestockagem
- Gestão da variação da procura e do nível de stock
- Benefícios esperados com a gestão de stocks
- Controlo de existências/inventariação
  - Normas gerais de inventariação de bens e produtos
  - Determinação de consumos
  - Documentação utilizada nos inventários
  - Controlo de qualidade nos aprovisionamentos
  - Logística e sistemas de informação

0778

## Folha de cálculo

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Construir, editar e imprimir folhas de cálculo.
- Utilizar fórmulas, funções, gráficos e desenhos em folhas de cálculo.

### Conteúdos

- Folha de cálculo – conceitos gerais
  - Elementos principais
  - Ambiente de trabalho
- Ficheiros e folhas de cálculo
  - Abertura de ficheiros
  - Gravação de ficheiros
  - Utilização simultânea de ficheiros
  - Acesso aos últimos ficheiros utilizados
  - Alteração do nome e da posição de uma folha
- Células
  - Inserção e edição de texto em células
  - Seleção de um conjunto de células
  - Movimentação rápida de células
  - Inserção de células
  - Cópia e eliminação de células
  - Preenchimento automático
  - Formatação do texto das células
- Formatação de linhas e colunas
  - Seleção, inserção e eliminação de linhas e colunas
  - Largura de coluna e altura de linha
  - Omissão e visualização de colunas
- Fórmulas
  - Referências absolutas e relativas
  - Fórmulas associadas a cálculos
- Impressão de folhas de cálculo
  - Definição da área a imprimir
  - Pré-visualização da impressão
  - Cabeçalho e rodapé
  - Margens
- Funções
  - Funções financeiras
  - Funções estatísticas
  - Edição de funções
- Gráficos
  - Tipos de gráficos
  - Inserção de dados para gráficos
  - Edição
- Desenho
  - Criação de desenhos e caixas de texto
  - Movimentação e reunião de objetos
- Listas de ordenação e filtros de dados

0380

## Língua inglesa - marketing na venda

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na pesquisa e caracterização dos principais meios de comunicação em *marketing*.

### Conteúdos

- Política de comunicação em marketing
  - Pesquisa dos meios de comunicação
  - Caracterização dos principais meios de comunicação

0381

## Organização administrativa da venda

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Aplicar os procedimentos de organização da informação.
- Aplicar as regras inerentes à correspondência comercial. Elaborar e utilizar instrumentos de natureza administrativa inerentes à atividade comercial

### Conteúdos

- Arquivo
  - Conceito, importância e funções
  - Classificação de documentos
  - Prazos de conservação e destruição de documentos
- Correspondência comercial
  - Leitura analítica
  - Comunicação escrita como uma mensagem de venda
  - Formas e modelos de correspondência comercial
  - Regra prática para a escrita de números
  - Abreviaturas mais usadas na correspondência comercial
- Trabalho administrativo comercial
  - Ficha de cliente
  - Minutas e actas
  - Relatório de actividade
  - Apresentação das estatísticas de actividade
  - Proposta comercial

0382

## Gestão do tempo e organização do trabalho

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da atividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de ação pessoal.

### Conteúdos

- Gestão do tempo
  - Auto-avaliação na gestão do tempo
    - Tempo como recurso
    - Leis e princípios de gestão de tempo
    - Identificação de características pessoais
    - Análise de desperdiçadores de tempo
  - Planeamento na gestão do tempo
    - Determinar metas e objectivos
    - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais
    - Utilização de check-lists
    - Definição e gestão de prioridades
  - Técnicas de gestão do tempo
    - Organização do dia de trabalho
    - Agrupamento de tarefas
    - Controlo das interrupções e dos telefonemas
    - Utilização da agenda como recurso estratégico
    - Optimização das novas tecnologias
- Organização do trabalho
  - Trabalho em equipa
    - Organização e condução de reuniões
    - Produção de resultados através de reuniões
    - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial
  - Plano de ação pessoal



0383

**Direito e documentação comercial**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Aplicar os fundamentos jurídicos à criação de uma empresa e efetuar os principais contratos comerciais e as garantias do cumprimento das obrigações contratuais.
- Identificar e preencher a principal documentação comercial.

**Conteúdos**

- Direito comercial - aspetos jurídico/legais
  - Introdução
    - Noção de direito comercial
    - Personalidade e capacidade jurídica singular e colectiva
  - Sociedades comerciais
    - Noção
    - Tipos
    - Firma
    - Sócios
    - Objecto
    - Sede
    - Capital
    - Entradas
    - Órgãos sociais
    - Responsabilidade
  - Contratos comerciais
    - Compra e venda e promessa de compra e venda
    - Mútuo
    - Depósito
    - *Leasing*
    - *Franchising*
  - Instrumentos de garantia das obrigações
    - Garantia geral creditória
    - Direitos reais de Garantia
- Documentação comercial
  - Nota de encomenda
  - Nota de venda
  - Requisição
  - Guia de remessa
  - Talão de recepção
  - Factura
  - Recibo
  - Factura/recibo
  - Venda a dinheiro
  - Nota de crédito

Este referencial já não se encontra em vigor

0384

Merchandising

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Definir o conceito de *merchandising* e identificar os principais comportamentos do consumidor no ponto de venda.
- Diagnosticar os diferentes fatores que intervêm na otimização de um espaço comercial.

**Conteúdos**

- Merchandising - comportamento do consumidor
  - Introdução
    - Conceito
    - Tipos
  - Consumidor /comprador
    - Necessidades e motivações do consumidor
    - Critérios essenciais de seleção de uma loja
    - Trajecto e comportamento do cliente no ponto de venda
    - Tipo de compra
- Otimização do espaço comercial
  - Organização do espaço de venda e a interligação com a fase de venda e influência ao consumidor
  - Noção de secção e família
  - Noção de layout, linear e facing
  - Tipos de implementação, vantagens e desvantagens
  - Gestão do linear e rentabilidade
  - Tipo de equipamentos mais usados
  - Técnicas de reposição
  - Política de sortido

0385

Animação no ponto de venda

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Utilizar as técnicas e meios de animação no ponto de venda.

**Conteúdos**

- Conceito e objetivos da animação
  - Animação permanente e intermitente
- Animar um ponto de venda
  - Técnicas e materiais a utilizar
  - Pesquisa de temas e organização do plano anual de temas
- Embalagem no linear
  - Importância do design e da cor
  - Impacto visual
  - Etiquetagem
  - Simbologia promocional no linear

0386

### Língua inglesa - organização administrativa da venda

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua inglesa no desenvolvimento do trabalho administrativo comercial.

#### Conteúdos

- Correspondência comercial em língua inglesa
  - Leitura analítica
  - Comunicação escrita como uma mensagem de venda
  - Formas e modelos de correspondência comercial
  - Regra prática para a escrita de números
  - Abreviaturas mais usadas na correspondência comercial
- Trabalho administrativo comercial
  - Ficha de cliente
  - Minutas e actas
  - Relatório de actividade
  - Apresentação das estatísticas de actividade
  - Proposta comercial

0387

### Profissional de vendas - funções e competências

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar as funções do vendedor na ótica do *marketing* e aplicar técnicas de comunicação no processo da venda.

#### Conteúdos

- Perspectiva de *marketing* (*hard selling* e *soft selling*)
  - Funções do vendedor na ótica do *Marketing*
- Competências do profissional de vendas
  - Competências comportamentais
  - Competências técnicas
- Competências de comunicação na venda
  - Venda e o processo de comunicação
  - Técnicas de controlo da comunicação
  - Escuta activa
  - Linguagem comercial/palavras negras
  - Comunicação não verbal

0388

### Prospecção comercial, preparação e planeamento da venda

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar as principais técnicas de prospecção de mercado, preparando e planificando a venda.

#### Conteúdos

- Prospecção
  - Conceito e sua importância
  - Técnicas de prospecção
- Preparação e planificação da venda
  - Ficha de cliente/estudo da relação
  - Fixar objectivos
  - Preparação do contacto
  - Preparação do diagnóstico
  - Preparação da argumentação
  - *Check-list*

0389

### Entrevista de vendas - abordagem e diagnóstico de necessidades

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de abordagem inicial e a técnica das perguntas na condução de uma entrevista de vendas.

#### Conteúdos

- Abordagem inicial e criação de confiança
  - Formas para abordar o cliente presencialmente
  - Erros a não cometer na abordagem
  - Criar confiança
- Diagnóstico de necessidades
  - Importância das perguntas
  - Tipo de perguntas
  - Formulação das perguntas
  - Perguntas gerais sobre a situação do cliente
  - Perguntas para detetar problemas
  - Perguntas implicação, para envolver o cliente
  - Perguntas para ligar a solução ao problema

0390

### Apresentação, argumentação e fecho de vendas

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar técnicas de apresentação, argumentação e de resposta às objeções para fechar a venda com sucesso.

#### Conteúdos

- Apresentação/venda-conselho
  - Suscitar o desejo
  - Apresentar benefícios
  - Demonstrações
  - Apresentação do preço
- Argumentação/objeções
  - Identificação de objeções
  - Técnicas básicas de resposta a objeções
- Fecho da venda/conclusão
  - Sinais de compra
  - Técnicas para fechar a venda
  - A despedida com a porta aberta

0391

### Técnicas de venda por telefone

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas do processo de venda por telefone.

#### Conteúdos

- Factores críticos de sucesso ao telefone Voz, respiração e ritmo do discurso
  - Etiqueta e maneiras
  - Escolha das palavras e da linguagem
- Preparação da venda por telefone
  - Ficha de preparação da venda
  - Script no telemarketing
- Comportamentos na receção de telefonemas
  - Ficha de receção de telefonemas
  - Passos para uma receção eficaz
  - Erros comuns a ter em atenção
- Processo de venda por telefone
  - Formas de abordar o cliente por telefone
  - Condução e finalização da entrevista de vendas por telefone

0392

### Comércio eletrónico e e-business

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Caracterizar o comércio eletrónico e o *e-business*, identificando os aspetos inerentes à sua implementação.

#### Conteúdos

- Comércio eletrónico
- Introdução ao comércio eletrónico
- Novos relacionamentos comerciais com os clientes e as novas tecnologias de apoio
- *E-business*
- Principais características do *e-business*
- Implementar o *e-business* na *Internet*
- Segurança da informação no *e-business*
- Perspectivas futuras do *e-business*

0393

### Internet como estratégia de marketing

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Utilizar a *Internet* como estratégia de *marketing*, tendo em vista a otimização das vendas.

#### Conteúdos

- Marketing direto na *Internet*
  - *E-mail* e enquadramento legal
  - Regras básicas de utilização eficaz do *e-mail*
  - Utilizar o *e-mail* como estratégia de fidelização de clientes
  - Gerir as reclamações via *e-mail*
- Comunicação personalizada e adaptada a cada cliente
  - Visitantes do seu *site*
  - Produtos e serviços à medida de cada cliente
  - Instrumentos para captar novos clientes
  - Produtos e serviços personalizados para antecipar necessidades e exceder as expectativas de cada cliente
- *Internet* na estratégia de conquista e fidelização de clientes
  - Objectivo dos serviços de atendimento a clientes via *Internet*
  - Identificar e atrair *e-customers*
  - Rentabilizar o custo de aquisição de novos clientes
  - Necessidades funcionais de cada cliente
  - Determinar o perfil e rentabilidade do consumidor *net*

0394

### Database marketing

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar as tecnologias de suporte ao *database marketing*, otimizando a comunicação com os clientes.

#### Conteúdos

- *Database marketing*
  - *Marketing* com recurso a base de dados
  - Tecnologias de suporte ao *database marketing*
  - Construir relacionamentos com os clientes tendo o apoio do *database marketing*
- Comunicação com os clientes
  - Comunicação empresarial na *Internet*
  - Tecnologias de comunicação e multimédia
  - Publicidade na *Internet*

0395

## Língua inglesa - técnicas de venda

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua inglesa no processo de venda presencial e por telefone.

### Conteúdos

- Processo de venda presencial na língua inglesa
  - Abordagem
  - Diagnóstico
  - Apresentação e argumentação
  - Fecho e a despedida
- Preparação e processo de venda por telefone
  - Ficha de preparação
  - *Script* no telemarketing
  - Formas de abordar o cliente por telefone
  - Condução e finalização da entrevista de vendas por telefone

0396

## Negociação

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Definir o conceito e os objetivos de uma negociação.
- Identificar os fatores inerentes à comunicação reconhecendo a sua importância no processo negocial.
- Seleccionar e aplicar estratégias de competição e de integração em processos negociais.
- Identificar e aplicar os elementos – chave para a preparação de um processo de negociação.
- Aplicar técnicas para conduzir e fechar uma negociação.

### Conteúdos

- Negociação - enquadramento
  - Conceito de negociação
  - Porquê saber negociar
  - Qualidades de um negociador
  - Estabelecer objetivos de negociação
  - Relações duradouras ou não duradouras
- Comunicação na negociação
  - Comunicação não verbal
  - Comunicação verbal
  - Funções básicas das perguntas
  - Pedidos, solicitações e recusa
  - Críticas - elaboração e resposta críticas
- Estratégias no processo negocial
  - Competição *versus* colaboração
  - Estratégias e táticas competitivas
  - Estratégias e táticas integrativas
  - A negociação baseada em princípios
- Preparação/planeamento do processo negocial
  - Recolha de informação
  - Interesses das partes envolvidas
  - Definir a estratégia
  - Preparar cedências e contrapartidas
- Processo negocial
  - Criar um clima facilitador
  - Efectuar propostas
  - Detectar as necessidades do oponente
  - Reconhecer e lidar com táticas negociais
  - Manter o controlo da negociação
  - Troca de concessões
  - Identificar sinais de mudança
  - Confirmação do acordo
  - Acerto de particularidades

0397

### Atendimento e serviço pós-venda

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento pós venda, esclarecendo o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós-venda

#### Conteúdos

- Atendimento pós-venda
  - Postura do comercial no pós-venda
  - Fases do atendimento no pós-venda
- Serviço pós-venda
  - Garantias
  - Entregas
  - Assistência técnica
  - Importância de gerir os compromissos assumidos com o cliente, nomeadamente no tocante a prazos e condições
  - Deveres e direitos dos consumidores

0355

### Fidelização de clientes

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de fidelização, com vista ao estabelecimento de uma relação de parceria contínua.

#### Conteúdos

- Conceito e objetivos da fidelização
- Mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização
- Técnicas de fidelização
- Ficheiro e o controlo de clientes
- Instrumentos de aferição da satisfação do cliente

0398

### Gestão de reclamações - metodologias

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Enumerar as principais causas das reclamações e aplicar as metodologias de tratamento e resolução de reclamações

#### Conteúdos

- Reclamação e a componente legal
  - Reclamação e as causas
  - Resolução graciosa do conflito
  - Resolução contenciosa do conflito
- Metodologia de resolução de reclamações
  - Abordagem positiva
  - Análise de situação
  - Procura de solução
  - Solução
- Gerir situações agressivas
  - Técnica da assertividade
  - Arte de protestar
  - Aceitar ser criticado
- Tratamento administrativo de uma reclamação
  - Documentação
  - Acompanhamento, controlo e verificação

0399

### Língua inglesa - negociação e serviço pós-venda

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na negociação e no serviço pós-venda.

#### Conteúdos

- Comunicação verbal na negociação
  - Funções básicas das perguntas
  - Pedidos, solicitações e recusa
  - Críticas - elaboração e resposta críticas
- Serviço pós-venda
  - Atendimento pós-venda
    - Postura do comercial no pós-venda
    - Fases do atendimento no pós-venda
  - Metodologia de resolução de reclamações
    - Abordagem positiva
    - Análise de situação
    - Procura de solução
    - Solução

5895

### Produtos/serviços - características e funcionalidade

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar os diferentes produtos/serviços.
- Identificar as características e funcionalidade dos produtos/serviços.
- Identificar os procedimentos associados aos produtos/serviços.

#### Conteúdos

- Tipos de produtos/serviços
- Caracterização dos diferentes produtos/serviços
- Funcionalidade dos produtos/serviços
- Especificações técnicas dos produtos/serviços
- Procedimentos associados aos produtos/serviços

5896

### Sistemas de informação de suporte à atividade comercial

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar e utilizar sistemas de informação. Reconhecer e explorar as potencialidades dos sistemas de informação.

#### Conteúdos

- Equipamentos e aplicações informáticas
- Caracterização das aplicações informáticas
- Utilização de equipamento e aplicações informáticas



5897

Atendimento e venda presencial

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e aplicar os procedimentos do atendimento de clientes.
- Aplicar as técnicas de venda presencial.

**Conteúdos**

- Atendimento orientado para o cliente
- Procedimentos do atendimento e da relação comercial
- Técnicas de venda
- Diagnóstico da venda
- Criação de necessidades no cliente
- Venda centrada nos benefícios dos produtos e serviços
- Argumentação e persuasão
- Técnicas de influência na decisão de compra
- *Cross selling*
- Técnicas de fecho
- Gestão do contacto no pós-venda
- Rentabilização do tempo no processo de maximização da venda
- Fidelização através da reclamação

5898

Atendimento e vendas telefónicas

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar as competências interpessoais necessárias no âmbito de uma relação comercial.
- Reconhecer a importância do telefone enquanto suporte da ação comercial.
- Identificar e aplicar os procedimentos associados ao atendimento telefónico.

**Conteúdos**

- Importância do telefone enquanto suporte da ação comercial
- Técnicas de comunicação
- Comunicação eficaz por telefone
- Identificação das necessidades e expectativas do cliente
- Adequação da oferta à necessidade do cliente
- Gestão do contacto na pós-venda
- Gestão de situações de conflito/ reclamação
- Retenção através da reclamação

7844

## Gestão de equipas

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Organizar e gerir equipas de trabalho.
- Comunicar e liderar equipas de trabalho.
- Identificar o sucesso do trabalho em equipa realçando vantagens e dinâmicas subjacentes.
- Reconhecer as especificidades e os aspetos essenciais para o sucesso no trabalho em equipa.

### Conteúdos

- Organização do trabalho de equipa
- Comunicar eficazmente com a equipa
- Gestão orientada para os resultados e para as pessoas
- Técnicas de motivação e dinamização da equipa
- Gestão de conflitos
- Orientação da equipa para a mudança
- Liderança
  - Liderança de equipas: fenómenos e dinâmicas próprias, desafios e problemas específicos
  - Diferentes preferências pessoais e o seu impacto em funções de liderança
  - Diferentes estilos de Liderança
  - Competências necessárias à coordenação de equipas
  - Estratégias de mobilização da equipa para um desempenho de excelência
  - Gestão de situações problemáticas na equipa
- Trabalho em equipa
  - Trabalho em equipa – implicações e especificidades
  - Excelência no trabalho em equipa
  - Diferenças interpessoais e o seu impacto no trabalho em equipa
  - Mobilização de recursos pessoais em função da equipa
  - Como ultrapassar impasses e obstáculos no trabalho em equipa

Este referencial já não se encontra em vigor

7852

**Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/  
desenvolvimento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Explicar o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras.
- Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor.
- Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.

**Conteúdos**

- Empreendedorismo
  - Conceito de empreendedorismo
  - Vantagens de ser empreendedor
  - Espírito empreendedor versus espírito empresarial
- Autodiagnóstico de competências empreendedoras
  - Diagnóstico da experiência de vida
  - Diagnóstico de conhecimento das “realidades profissionais”
  - Determinação do “perfil próprio” e autoconhecimento
  - Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
- Características e competências-chave do perfil empreendedor
  - Pessoais
    - Autoconfiança e automotivação
    - Capacidade de decisão e de assumir riscos
    - Persistência e resiliência
    - Persuasão
    - Concretização
  - Técnicas
    - Área de negócio e de orientação para o cliente
    - Planeamento, organização e domínio das TIC
    - Liderança e trabalho em equipa
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Diagnóstico de necessidades do empreendedor
  - Necessidades de carácter pessoal
  - Necessidades de carácter técnico
- Empreendedor - autoavaliação
  - Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7853

**Ideias e oportunidades de negócio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os desafios e problemas como oportunidades.
- Identificar ideias de criação de pequenos negócios, reconhecendo as necessidades do público-alvo e do mercado.
- Descrever, analisar e avaliar uma ideia de negócio capaz de satisfazer necessidades.
- Identificar e aplicar as diferentes formas de recolha de informação necessária à criação e orientação de um negócio.
- Reconhecer a viabilidade de uma proposta de negócio, identificando os diferentes fatores de sucesso e insucesso.
- Reconhecer as características de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução.
- Identificar os financiamentos, apoios e incentivos ao desenvolvimento de um negócio, em função da sua natureza e plano operacional.

**Conteúdos**

- Criação e desenvolvimento de ideias/opportunidades de negócio
  - Noção de negócio sustentável
  - Identificação e satisfação das necessidades
    - Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
    - Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação
- Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio
  - Conceito básico de negócio
    - Como resposta às necessidades da sociedade
  - Das oportunidades às ideias de negócio
    - Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias
    - Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)

- Descrição de uma ideia de negócio
    - o Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
  - Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
    - o Formas de recolha de informação
      - Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores
      - Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes
    - o Tipo de informação a recolher
      - O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência
      - Os produtos ou serviços
      - O local, as instalações e os equipamentos
      - A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks
      - Os meios de promoção e os clientes
      - O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos
  - Análise de experiências de criação de negócios
    - o Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
      - Por setor de atividade/mercado
      - Por negócio
    - o Modelos de negócio
      - Benchmarking
      - Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes
      - Parceria de outsourcing
      - Franchising
      - Estruturação de raiz
      - Outras modalidades
  - Definição do negócio e do target
    - o Definição sumária do negócio
    - o Descrição sumária das atividades
    - o Target a atingir
  - Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
    - o Meios e recursos de apoio à criação de negócios
    - o Serviços e apoios públicos – programas e medidas
    - o Banca, apoios privados e capitais próprios
    - o Parcerias
  - Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
    - o Análise do negócio a criar e sua validação prévia
    - o Análise crítica do mercado
      - Estudos de mercado
      - Segmentação de mercado
    - o Análise crítica do negócio e/ou produto
      - Vantagens e desvantagens
      - Mercado e concorrência
      - Potencial de desenvolvimento
      - Instalação de arranque
    - o Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
  - Tipos de negócio
    - o Natureza e constituição jurídica do negócio
      - Atividade liberal
      - Empresário em nome individual
      - Sociedade por quotas
  - Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
    - o Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
    - o Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)
-

7854

**Plano de negócio – criação de micronegócios**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Elaborar um plano de negócio.

**Conteúdos**

- Planeamento e organização do trabalho
  - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
  - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - Análise de experiências de negócio
    - Negócios de sucesso
    - Insucesso nos negócios
  - Análise SWOT do negócio
    - Pontos fortes e fracos
    - Oportunidades e ameaças ou riscos
  - Segmentação do mercado
    - Abordagem e estudo do mercado
    - Mercado concorrencial
    - Estratégias de penetração no mercado
    - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
  - Elaboração do plano individual de ação
    - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
    - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
  - Análise, formulação e posicionamento estratégico
  - Formulação estratégica
  - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
  - Negócios de base tecnológica | Start-up
  - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
  - Estratégias de internacionalização
  - Qualidade e inovação na empresa
- Plano de negócio
  - Principais características de um plano de negócio
    - Objetivos
    - Mercado, interno e externo, e política comercial
    - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
    - Etapas e atividades
    - Recursos humanos
    - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
  - Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo
    - Elaboração do plano de ação
    - Elaboração do plano de marketing
    - Desvios ao plano
  - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
  - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
  - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
  - Acompanhamento do plano de negócio
- Negociação com os financiadores

7855

**Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Reconhecer a estratégia geral e comercial de uma empresa.
- Reconhecer a estratégia de I&D de uma empresa.
- Reconhecer os tipos de financiamento e os produtos financeiros.
- Elaborar um plano de marketing, de acordo com a estratégia definida.
- Elaborar um plano de negócio.

## Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
  - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
  - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - Análise de experiências de negócio
    - Negócios de sucesso
    - Insucesso nos negócios
  - Análise SWOT do negócio
    - Pontos fortes e fracos
    - Oportunidades e ameaças ou riscos
  - Segmentação do mercado
    - Abordagem e estudo do mercado
    - Mercado concorrencial
    - Estratégias de penetração no mercado
    - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
  - Elaboração do plano individual de ação
    - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
    - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
  - Análise, formulação e posicionamento estratégico
  - Formulação estratégica
  - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
  - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
  - Estratégias de internacionalização
  - Qualidade e inovação na empresa
- Estratégia comercial e planeamento de marketing
  - Planeamento estratégico de marketing
  - Planeamento operacional de marketing (marketing mix)
  - Meios tradicionais e meios de base tecnológica (e-marketing)
  - Marketing internacional | Plataformas multiculturais de negócio (da organização ao consumidor)
  - Contacto com os clientes | Hábitos de consumo
  - Elaboração do plano de marketing
    - Projeto de promoção e publicidade
    - Execução de materiais de promoção e divulgação
- Estratégia de I&D
  - Incubação de empresas
    - Estrutura de incubação
    - Tipologias de serviço
  - Negócios de base tecnológica | Start-up
  - Patentes internacionais
  - Transferência de tecnologia
- Financiamento
  - Tipos de abordagem ao financiador
  - Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)
  - Produtos financeiros mais específicos (leasing, renting, factoring, ...)
- Plano de negócio
  - Principais características de um plano de negócio
    - Objetivos
    - Mercado, interno e externo, e política comercial
    - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
    - Etapas e atividades
    - Recursos humanos
    - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
  - Desenvolvimento do conceito de negócio
  - Proposta de valor
  - Processo de tomada de decisão
  - Reformulação do produto/serviço
  - Orientação estratégica (plano de médio e longo prazo)
    - Desenvolvimento estratégico de comercialização
  - Estratégia de controlo de negócio
  - Planeamento financeiro
    - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
    - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
    - Estimativa dos juros e amortizações
    - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
  - Acompanhamento da consecução do plano de negócio

8598

**Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem.
- Identificar competências adquiridas ao longo da vida.
- Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade.
- Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores.
- Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

**Conteúdos**

- Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
- Atitude empreendedora/proactiva
- Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
  - Competências relacionais
  - Competências criativas
  - Competências de gestão do tempo
  - Competências de gestão da informação
  - Competências de tomada de decisão
  - Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8599

**Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Explicar o conceito de assertividade.
- Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo.
- Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional.
- Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal.
- Definir o conceito de inteligência emocional.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

**Conteúdos**

- Comunicação assertiva
- Assertividade no relacionamento interpessoal
- Assertividade no contexto socioprofissional
- Técnicas de assertividade em contexto profissional
- Origens e fontes de conflito na empresa
- Impacto da comunicação no relacionamento humano
- Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
- Atitude tranquila numa situação de conflito
- Inteligência emocional e gestão de comportamentos
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego



8600

**Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Definir o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Identificar o perfil do empreendedor.
- Reconhecer a ideia de negócio.
- Definir as fases de um projeto.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

**Conteúdos**

- Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
- Perfil do empreendedor
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Ideia de negócio e projet
- Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
- Fases da definição do projeto
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

Este referencial já não se encontra em vigor

## 5. Sugestão de Recursos Didáticos

- Advanced selling strategies - B. Tracy, Nova Iorque, Simon & Schuster, 1995
- Atendimento - Amélia Cascão, Arcindo Ferreira Cascão, CECO, 2000
- Código civil
- Código das sociedades comerciais
- Comerciator - J. Machuret, D. Deloche, J. D'Amart, Publicações Dom Quixote, 1996
- Comércio e distribuição em Portugal – Lisboa, INOFOR, 2000
- Como comunicar com clareza - R. Heller, Edições Europa, 1996
- Como conseguir vendas importantes - usando a técnica SPIN (videograma)
- Como fazer promoção de vendas - P. Brito, MC Graw Hill, 2004
- Como obter sucesso - Carmo Leal, Pedro Dionísio, GANEC – Gabinete de Apoio aos Novos empresários do Comércio, 1.ª edição, Janeiro de 2005
- Comportamento ao telefone - o poder e os perigos (O) (videograma)
- Compreender o consumidor - B. Dubois, Publicações Dom Quixote, 1993
- Comunicação nas organizações - A. Rego, Edições Sílabo, 1999
- Comunicação verbal -: o poder das palavras (videograma)
- Consumer behavior - J. C. Mowen, 5.ª edição, Macmillan Publishing Company, 1998
- Dicionário de distribuição - J. Rousseau, AJE-Sociedade Editorial, 2001
- Dicionário de marketing - S. Bandeira, C. Alves, Edições IPAM, 2001
- Direito aplicado ao marketing - C. Almeida, Edições IPAM, 2001
- E-business - F. Ferrão, Escolar Editora, 2000
- E-commerce book - K. Steffano, E. Juanita, Academic Press San Diego, 2000
- E-marketing - M. Fonseca, Edições IPAM, 2000
- Estratégia, marketing e negócios - Revista Marketeer
- Fundamental do Excel 2003 - M. Sousa, FCA Editores, 2003
- Gestão de stocks e aprovisionamento - O. Ribeiro, Edições CECO, 2000
- Gestão de vendas na óptica de marketing - D. Rodrigues, Edições Sílabo, 1999
- Gestão eficiente do tempo (A) - A. John, Publicações Europa-América, 2002
- Gestor desorganizado - condenação: a salvação (O) (videograma)
- Linguagem corporal no trabalho - para vendedores (videograma)
- Logística comercial - modelo direct product profi - J. Crespo Carvalho, Texto editora, 1993
- Manual de distribuição - J. Rousseau, Abril/Controljornal Editora, 1997
- Marketing - M. Almeida, Lisboa, Edições CECO, 2000
- Marketing para o século XXI - P. Kotler, Editorial Presença, 2001
- Marketing para que te quero (videograma)
- Mercator - D. Lindon, J. Lendrevie, J. Rodrigues, P. Dionísio, Publicações D. Quixote, 2004
- Merchandising – a comunicação no ponto de venda - J. Caetano, R. Santos, ACD, Editores, 2003
- Merchandising – a nova técnica de marketing - M. Beirolas, R. Almeida, 2ª edição, Texto Editora, 1996
- Merchandising - R. Bordone, Lisboa, Edições CECO, 2000
- Merchandising (O) - A. Dayan, A. Troadec, I. Troadec, Publicações Europa América, 1994
- Nada a reclamar - parte I - as reclamações e a gestão da qualidade (videograma)
- Nada a reclamar - parte II - as reclamações e os clientes (videograma)
- Negociação - R. Gaspar, Edição CECO, 2000
- Negociação: estratégias e táticas (A) - J. Jesuíno, Texto Editora, 1992
- Negociar a chave para o êxito - J. Mauber, Edições CETOP, 1991benefícios (videograma)
- New internacional bussiness English - L. Jones & R. Alexander, Editora Cambridge University Press
- Palavras que fazem vender mais (As) - D. Gilbert, C. Compan, 3ª edição, Monitor, 1990
- Psicologia das relações interpessoais I, II volumes - M Fachada, Rumo, 2003
- Psicologia social - J. P. Leyens, Lisboa edições 70, 1994
- Publicitor - B. Brochand, J. Lendrevie, J. Rodrigues, P. Dionísio, Dom Quixote, 1999
- Que é negociação (O) - J. Sousa, Difusão cultural, 1996
- Que é o Marketing (O) (videograma)
- Quem matou o cliente (videograma)
- Quést-ce que fait vendre? - L. Bellanger, PUF editores, 1987
- Reuniões e mais reuniões (videograma)
- Se os olhares matassem - o poder e os perigos (videograma)
- Strategor – política global da empresa - M. Dionísio Rodrigues, P. Esperança, J. Rodrigues, 3.ª edição, Publicações Dom

Quixote, 2000

- Técnicas de venda - A. Pereira, Lisboa, Edições CECOA, 2000
- Técnicas de venda que vendem - M. Corços, Edições CETOP, 1992
- Tecnologias de informação - S. Sousa, Editora de informática, 2001
- Uma razão para comprar (videograma)
- Venda a frio (A) (videograma)
- Venda pessoal na óptica de marketing - D. Rodrigues, Edições Sílabo, 1999
- Vendendo Arte da negociação (A) (1.ª e 2.ª partes) (videograma)

Este referencial já não  
se encontra em vigor